

Aada Timlin

ASIAKKUUS LASTENSUOJELUN JA LAPSI- PERHEIDEN SOSIAALITYÖN RAJALLA

Sosiaalityöntekijät lapsiperheiden ja lastensuojelun
sosiaalityön asiakkaita määrittämässä

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

TIIVISTELMÄ

Aada Timlin: Asiakkuus lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla – Sosiaalityöntekijät lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön asiakkaita määrittämässä

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityö

Ohjaajat: Suvi Raitakari ja Lasse Rautniemi

Huhtikuu 2019

Tässä pro gradu -tutkielmassa olen tutkinut sosiaalityöntekijöiden tekemää rajatyötä asiakkaiden määrittelyn ja kategorisoinnin avulla lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla. Rajatyö on tässä tutkimuksessa organisaatioiden välistä neuvottelua asiakkaiden paikasta lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden välisellä rajalla, joka on muodostunut asiakkaiden määrittelyn kautta. Rajatyö on tullut tarpeelliseksi siirryttäessä yhdenmetystä työstä kohti lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön jakautumista omiksi organisaatioikseen. Taustalla vaikuttavat uuden sosiaalihuoltolain määrittämät ennaltaehkäisyn ja varhaisen puuttumisen periaatteet. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut syventää ymmärrystä sosiaalityöntekijöiden tekemästä rajatyöstä, sen tuottamista asiakkuuden paikoista ja asiakkaille määritellyistä identiteeteistä. Aikaisempaa tutkimusta koskien asiakkaiden määrittelyä ja rajatyötä lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla on niukasti. Aihetta on sivuttu joissakin tutkimuksissa, mutta hieman eri näkökulmista kuin tässä tutkimuksessa.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja tutkimusongelmaan on etsitty vastauksia aineistolla, joka koostuu 11 teemahaastattelusta, jotka on toteutettu syksyn 2018 aikana. Haastateltavat sosiaalityöntekijät olivat tasaisesti sekä lastensuojelun että lapsiperheiden sosiaalityön organisaatioista.

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä olen käyttänyt rajatyön ja kategorisoinnin käsitteitä. Tutkimukseni lukeutuu konstruktionistiseen tutkimustapaan, jossa nähdään todellisuuden ja tiedon rakentuvan sosiaalisten ja kielellisten neuvotteluiden kautta. Ajatus rajatyöstä ja kategorioista ohjasivat vahvasti aineistoni analyysia, jossa pyrin löytämään sosiaalityöntekijöiden kuvaamia asiakaskategorioita sekä kategoriaan kuulumisen merkityksiä rajatyön näkökulmasta.

Aineiston analyysin tuloksena muodostin neljä asiakaskategoriaa, jotka kuvaavat eri suunnista tulevan määrittelyn kautta asiakasta ja asiakkaan paikkaa lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla. Kategoriat ovat seuraavat: 1) asiakkaan ongelmien luonne rajatyön välineenä, 2) asiakaskategorian määrittävät asiakkaan ulkopuoliset tekijät ja rajatyö, 3) asiakas itsensä määrittäjänä ja 4) monimutkainen ja väliinpuotoava asiakas ja rajatyö. Kategoriat kuvaavat asiakkaan paikasta neuvottelun lisäksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta, palveluiden oikeaa kohdentumista ja asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta organisaation sisällä. Tutkimukseni perusteella asiakkaiden määrittely näyttäytyy organisaatioiden, työntekijöiden ja asiakkaiden välisten neuvotteluiden tuloksena. Rajatyö tuottaa asiakkaille identiteettejä, joista neuvotellaan ja joita sovitellaan lain ja organisaatioiden määrittelemiін rakenteisiin. Sosiaalityöntekijöille rajatyö näyttäytyy epäselvänä ja kompleksisena työn alueena, jota kuvaavat asiakkaiden paikan määrittämisen epäselvyys ja neuvotteluiden tarve. Sosiaalityöntekijät toivovat lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioiden välille lisää avointa keskustelua asiakkaiden sijoittumisesta näissä organisaatioissa.

Avainsanat: sosiaalityö, rajatyö, kategoriat, rajat, ennaltaehkäisy, korjaava työ, identiteetit

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Aada Timlin: Customer at the border of child protection services and family services – Social workers identifying customers between social work for families with children and child protection

Master's Thesis

University of Tampere

Social Work

Supervisors: Suvi Raitakari ja Lasse Rautniemi

April 2019

This Master's thesis, I have studied the boundary work done by social workers through the definition and categorization of customers at the border between social work for families with children and child protection. In this study, boundary work is the negotiation between organizations about the place of clients at the border between services provided under the child protection and social work for families with children, which has been created through customer definition. Boundary work has become a necessary in moving from integrated work towards the social organization of social work for families with children and child protection into their own organizations. The principles of prevention and early intervention as defined by the new Social Welfare Act are behind. The purpose of the study was to deepen the understanding of the boundary work done by social workers, the places it produces, and the identities defined for customers. Earlier research on the definition of customers and boundary work at the border between social work for families and child protection is difficult to find. The subject has been addressed in some studies, but from a slightly different perspective than in this study.

My research is qualitative research and answers to the research problem have been sought through thematic interviews. The material consists of 11 thematic interviews conducted during the autumn of 2018. The social workers interviewed were equally active in the organization of child protection and social work for families with children.

My research theoretical framework I've used are concepts of boundary work and categorization. My research is a constructivist way of looking at reality and building knowledge through social and linguistic negotiations. The idea of boundary work and categories strongly guided my analysis of my material, where I try to find the client categories described by social work authors and the importance of belonging to the category from the point of view of boundary work.

As a result of my analysis of the material, I created four customer categories that describe client and the position of the customer on the border between work for families with children and child protection through a definition from different directions. The categories are as follows: 1) the nature of the client's problems as a tool for boundary work, 2) the customer category is defined by external factors and boundary work, 3) a customer as a self-determinant and 4) a client as a complex and falling between client categories. The categories describe the negotiation of the client's position, the relationship between the client and the social worker, the correct targeting of the services and the client's involvement and actor within the organization. Based on my research, the definition of customers appears as a result of negotiations between organizations, employees and customers. Boundary work produces identities for clients that are negotiated and settled into structures defined by law and organizations. For social workers, boundary work appears to be an unclear and complex area of work, as illustrated by the lack of clarity in the position of customers and the need for negotiations. Social workers are hoping for more open discussion among organizations child protection and social work for families with children about customer placement in these organizations.

Keywords: social work, boundary work, categories, boundaries, prevention, remedial work, identities

The originality of this publication has been verified with Turnitin Originality Check program.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA	10
2.1 Ennaltaehkäisy – sosiaalihuoltolain mukaisen työskentelyn painopiste ja tavoite	10
2.2 Lastensuojelu tuen ja puuttumisen rajalla	14
2.3 Asiakkuus lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla	16
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	23
3.1 Rajatyö	23
3.2 Kategoriat rajatyön tekemisen välineinä	26
3.3 Rajatyön, kategorisaation yhteys vastuun kysymyksiin	31
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	36
4.1 Tutkimuskysymys ja tavoitteet	36
4.2 Laadullinen tutkimus tutkimusmenetelmänä	36
4.3 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu	38
4.4. Haastatteluaineiston analyysi	40
4.5 Tutkimuksen etiikka	42
5 ASIAKASKATEGORiat LAPSIperheiden JA LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN RAJATYÖSSÄ	46
5.1 Asiakkaan ongelmien luonne rajatyön välineenä	46
5.2 Asiakskategorian määrittävät asiakkaan ulkopuoliset tekijät ja rajatyö	51
5.3 Asiakas itsensä määrittäjänä	62
5.4 Monimutkainen ja väliinputoava asiakas ja rajatyö	69
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	79
LÄHTEET	90
LIITE	

KUVIOT

Kuvio 1. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatio tutkimuskaupungissa	17
Kuvio 2. Käsitteet lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön rajapinnalla	18
Kuvio 3. Lastensuojeluilmoituksesta rajapinnalle	20

1 JOHDANTO

Tutkielmani aiheena on rajanveto lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkuuksien välillä ja asiakkuuksien välisen eron määrittäminen sekä rajankäynnin perusteleminen. Miten työntekijät tekevät eroa lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden välillä? Miten sosiaalityöntekijät jäsentävät asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja organisaatioiden väliin syntyvän uuden rajan sekä asiakkaiden siirtämisen merkityksen eri organisaatioiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä asiakkaan näkökulmasta?

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015 alkaen. Lain yhtenä tarkoituksena oli lisätä matalan kynnyksen palveluita lapsille ja nuorille, mahdollistaa perheiden avun saaminen ilman lastensuojelun asiakkuutta sekä vahvistaa asiakkaiden oikeutta saada arvio palveluntarpeestaan sekä oma nimetty työntekijä. Uudella sosiaalihuoltolailla tavoitellaan siis siirtymistä korjaavista palveluista ennaltaehkäiseviin palveluihin. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Pro gradu –tutkimukseni kohteena oleva kaupunki (jatkossa käytän nimeä tutkimuskaupunki) uudisti lapsiperheiden sosiaalipalvelut vuoden 2016 alussa, jotta palvelut vastaisivat paremmin sosiaalihuoltolain määrittelemiін tavoitteisiin. Aikaisemmin yhtenä organisaationa toiminut lastensuojelun avohuolto jaettiin kahteen yksikköön: lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön ja sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperheiden sosiaalityöhön. Lapsiperheiden sosiaalityön kokonaisuuteen kuuluvat sosiaalityöntekijöiden ja –ohjaajien tekemä sosiaalityö, palvelutarpeen arvioinnin prosessit, perhetyö, kotipalvelu, perheoikeudelliset palvelut sekä tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta. Lapsiperheiden sosiaalityössä työtä ohjaa sosiaalihuoltolaki ja työskentely on asiakkaiden suunnalta vapaaehtoista. Lastensuojelun avohuollon toteutus taas on lastensuojelulakiin perustuvaa viranomaistoimintaa, jossa tavoitteena on lapsen suojele yhteistyössä vanhempien kanssa. Sosiaalityöntekijät joutuvat lastensuojelun erityislain tuomin valtuuksin tekemään myös vastentahtoisia päätöksiä, jos sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välinen yhteistyö ei toimi tai tuota lapselle ja perheelle tavoiteltua hyvinvointia.

Lapsiperheet painivat monien ongelmien kanssa yhtäaikaaisesti. Kasaantuneet ongelmat ovat yhteiskunnassamme yksi merkittävä hyvinvoinnin uhkakuva. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014.) Perälän (2011) mukaan pienten lasten äideistä ja isistä yli puolet on huolestuneita omasta vanhemmuudestaan ja jaksamisestaan ja kolmannes on huolissaan perheen yhteisen ajan riittämättömyydestä sekä vanhemmuuden taidoista ja maltin menettämisestä. Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet tunnistetaan palvelujärjestelmässä helpommin kuin vanhemmuuteen liittyvät huolet. Vanhemmuuteen

haasteita voivat tuottaa muun muassa yksinäisyys, parisuhdeongelmat, lähisuhdeväkivalta sekä päihde- ja mielenterveysongelmat. (Perälä 2011 Perälän & Halmeen & Nykäsen 2012, 13 muk.) Lapsiperheissä vanhempien välinen toimiva parisuhde ja työnjako ovat koko perheen hyvinvoinnin kannalta merkityksellisiä. Vanhempien välinen työnjako palkkatyön ja palkattoman hoivan välillä on epätasaista, mihin on vaikuttanut perhevapaiden käytön vahva sukupuolittuneisuus. Vain joka kolmas alle kolmevuotiaan äiti on palkkatyössä ja isät osallistuvat lasten- ja kodinhoitoon edelleen vähäisemmin. (Lammi-Taskula & Salmi 2014, 72.)

Yhteiskunnan tulevaisuuden kannalta on merkityksellistä, kuinka lapsiperheet saavat oikea-aikaisen ja hyvin kohdennetun avun ongelmatilanteissa. Paanasen ja Gisslerin (2014) mukaan hyvinvointierojen ja syrjäytymisen juuret ovat usein varhaisimmissa elämänvaiheissa. Lapsuuden olosuhteilla on vaikutusta myöhempään elämään, joten hyvinvointia tulee tukea jo varhain. Vaikka lasten ja nuorten hyvinvointi ja terveys ovat kehittyneet lähivuosina positiiviseen suuntaan, ovat terveyserot lisääntyneet ja kahtiajako hyvin voivien ja huonosti voivien välillä on kasvanut. On arvioitu, että 10-30 prosenttia alle kouluikäisten perheistä on tuen tarpeessa. Tehostettua tukea tarvitsevia kouluikäisiä ja nuoria on 15 prosenttia ikäluokasta ja erityistä tukea tarvitsevia noin viisi prosenttia. (Perälä & Halme & Nykänen 2012, 12.) Hyvinvointi- ja terveyserot ovat sekä alueellisia että sosioekonomisia. Sosioekonomisen aseman on huomattu vaikuttaneen jo pienten lasten terveyteen ja hyvinvointiin, mutta erityisesti nuorilla erot ovat huomattavia. Esimerkiksi tupakointi on ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelevien keskuudessa neljä kertaa yleisempää kuin lukiossa opiskelevien nuorten keskuudessa. Lasten ja nuorten hyvinvointiin ovat vaikuttamassa merkittävästi lasten vanhempien sosioekonominen tausta, taloudelliset mahdollisuudet, psykososiaaliset voimavarat ja perheissä tapahtuva mallioppiminen. (Kaikkonen ym. 2014, 150.) Terveiden ja hyvinvoinnin sekä niin ikään sosiaalisten ongelmien on todettu siirtyvän vahvasti sukupolvelta toiselle (Paananen & Gissler 2014, 208–213).

Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti kuvaa, kuinka lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät vähenivät 22% vuonna 2016 edelliseen vuoteen verrattuna ja lastensuojeluilmoitusten määrä lisääntyi 6% edellisestä vuodesta ja yhteydenottojen määrä lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi lisääntyi 56%:lla (Lastensuojelu 2016, 14–15). Näistä on nähtävissä, että sosiaalihuoltolain voimaan tulo vaikutti sekä lastensuojeluilmoitusten että sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottopyyntöjen tekemisen herkkyyteen, ennaltaehkäisevien sosiaalipalveluiden tarpeen lisääntymiseen ja vastaavasti lastensuojelun asiakkuuksien vähenemiseen. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena onkin ollut mahdollistaa sellaiset palvelut, jotka auttavat lapsiperheiden arjen tukemisessa ja osaltaan ehkäisevät ongelmien kasautumista (Lastensuojelu 2016, 15).

Aihe on ajankohtainen, koska yhteiskunnassamme on meneillään useita sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviä muutoksia. Merkittäviä muutoksia ovat olleet uuden Sosiaalihuoltolain voimaantulo (1301/2014) sekä Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), joka on määritellyt kelpoisuusehdot sosiaalialalla toimiville ammattilaisille sekä heidän sijaisilleen. Lisäksi meneillään on Hallituksen kärkihanke, joka tähtää lapsi- ja perhepalveluiden muutoksiin (LAPE) sekä laaja, koko suomalaista yhteiskuntaa koskeva, sosiaali- ja terveystalouden yhdistämisestä ja järjestämisestä käyty keskustelu. Lapsuutta ja perhe-elämää koskevalle tutkimukselle on muutosten keskellä paikansa. Näistä lähtökohdista koen, että ajankohta on sopiva pyrkiä avaamaan lastensuojelun sosiaalityön ja lapsiperheiden sosiaalityön välistä rajatyötä ja lisäämään ymmärrystä sekä tuottamaan lisää tietoa asiakkaiden kategorisoinnin ja rajatyön merkityksistä asiakkaalle.

Kiinnostuin lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksien välillä käytävästä rajatyöstä työskennellessäni tutkimuskaupungissa lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Aihe puhututti kovasti lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöitä ja oli vahvasti läsnä arkisessa sosiaalityössä, jossa työ painottuu pitkälti palvelutarpeen arviointien tekemiseen. Sosiaalityöntekijät tekevät arviointia asiakkuuden paikasta sekä neuvottelevat vastuustaan koko työskentelyn ajan. Arviointia tehdään uusien asiakkaiden kanssa, mutta myös palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana sekä jo pidempään asiakkuudessa olleiden kanssa. Työssä nousi esille haastavuus luokitella asiakkaita joko lastensuojeluun ja lapsiperheiden sosiaalityöhön kuuluviksi ja selkeiden kriteereiden puute, sekä vastuunjaon yksilölliset näkemykset ja neuvottelun vaikeus. Samantapaisia asiakkaita näytti olevat sekä lastensuojelun että lapsiperheiden sosiaalityössä, eikä työntekijöillä ollut aina selkeää käsitystä tai ohjeistusta rajanvedosta. Työkokemukseni kautta esiymmärrykseni on, että lapsiperheiden sosiaalihuollon työntekijöillä ja lastensuojelun avohuollon työntekijöillä on kohtalaisen erilainen käsitys kuhunkin palveluun kuuluvista asiakkaista ja asiakkaiden kuulumisesta tiettyihin kategorioihin, mutta toisaalta myös ryhmien sisäinen hajonta on suurta.

Tutkimusaiheeni valinnassa painottui käytännön työn luoma tarve selventää rajanvetoon liittyviä kysymyksiä, kuten sitä, miten asiakastilanteita tulkitaan ja tunnistetaan, ja luoda uutta tietoa ammattilaisille, jotka miettivät rajanvedon kriteereitä sekä pohtivat omaa rooliaan rajankäynnissä. Yhtenä perusteluna tutkimuksen tekemiselle näen kentältä esitetyn tarpeen aiheen tutkimiseen. Aihe koskettaa yhteiskunnan yhtä merkittävimmistä yksiköistä, lapsiperhettä. Vaikka Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen (2015) mukaan lapsiperheiden määrä on laskenut, on niitä edelleen yhteiskunnassamme yli puoli miljoonaa (574 000). Saman tutkimuksen mukaan 40 prosenttia väestöstä kuului lapsiper-

heeseen vuonna 2014. (Tilastokeskus 2015.) Perhe on tärkeä tutkimuskohde, koska ”useat yhteiskunnalliset muutokset eletään, koetaan ja ratkaistaan perheissä”, kuten Forsberg (2003, 7) kuvaa. Tutkimuksen aihepiirinä perhe on kiinnostava, koska se koskettaa yhteiskunnassa laajasti kaikkia ihmisiä.

Asiakaskategorisointia tehdään suhteessa oletettuun hyvään perhe-elämään ja moraalisiin kysymyksiin. Kaikilla ihmisillä on jonkinlainen kokemus perheestä tai perheessä elämisestä sekä mielipide siitä, mitä hyvinvointi perheessä tarkoittaa. Niemelä (2011, 15) kuvaa arvojen olevan sosiaalisesti ja yhteisöllisesti välttämättömiä. Arvoja pohdittaessa päädytään kysymykseen siitä, millainen on ihmisen hyvä elämä ja millä tavoin hyvä elämä toteutuu ja saavutetaan. Sosiaalityössä risteävät sekä asiakkaiden että työntekijöiden käsitykset hyvästä ja tavoiteltavasta. Sosiaalityöntekijän eettiseen harkintaan liittyy muun muassa tasapainoilu asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja paternalismin välillä (Reamer 1983, 254–271). Sosiaalihuollon perusta rakentuu sekä yhteisesti jaetuille käsityksille yksilön oikeuksista ja hyvinvoinnin vahvistamisesta, mutta työtä ohjaavat myös vahva ammattietiikka ja arvot. Velvollisuusetiikan sijaan sosiaalityössä vaikuttavat sosiaalityön jaetut arvoperiaatteet, mutta myös työntekijän henkilökohtainen vastuu ja eettinen harkinta (Niemelä 2016, 103). Sosiaalityön arvoihin liittyy vahvasti myös sosiaalityön vastuu erityisesti heikompaan asemaan joutuneista ja marginaalissa elävistä ihmisistä. Vastuun ottaminen heikommassa asemassa olevista alleviivaa sosiaalityön perusarvoja: tasa-arvoa, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta. (Pohjola 2016, 87–96; Juhila 2006.)

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessia on tutkittu jonkin verran pro gradu -tutkielmissa, mutta tutkimusta, joka keskittyisi sosiaalityöntekijöiden tekemään asiakkaiden kategorisointiin ja rajatyöhön lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välillä, ei ole tehty. Tämän vuoksi näen tarpeellisenä keskittyä sosiaalialan ammattilaisten näkemyksen selvittämiseen. Akateemista tutkimustietoa, joka keskittyy uuden sosiaalihuoltolain vaikutuksiin kuntien lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa, ei ole saatavilla. Tutkimuksessani käsittelen rajanvetoa lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksien välillä kategorisoinnin, rajatyön (boundary work) ja vastuun näkökulmista. Työni taustalla vaikuttaa konstruktionistinen käsitys todellisuuden ja tiedon rakentumisesta sosiaalisten ja kielellisten neuvotteluiden kautta. Käytän tässä tutkimuksessa asiakas-käsitettä kuvatessani rajatyön ja kategorisoinnin vaikutuksia asiakkaan henkilökohtaisen elämän tasolla, kun taas asiakkuus –käsite kuvaa enemmän asiakasta organisaatiolähtöisestä näkökulmasta sekä niitä piirteitä, joita asiakkuus saa rajatyön ja organisaatiotasaisen määrittelytyön kautta.

Tutkimukseni kahdessa ensimmäisessä luvussa käsittelen tutkimusaiheen taustalla olevaa ennaltaehkäisevän toiminnan ajatusta sekä lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön toimintaa tuen ja puuttumisen rajalla. Luvun lopussa kuvaan niitä lähtökohtia, jotka vaikuttavat asiakkaiden kategorisointiin lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioiden välillä. Kolmannessa luvussa avaun tutkimuksen teoreettista jäsennystä rajatyön ja kategorisoinnin näkökulmista sekä kuvaan rajatyön ja vastuun näkökulmien yhteensovittamista. Neljännessä luvussa keskityn kuvaamaan tutkimuksen tavoitteita, metodologiaa ja käytännön toteuttamista. Lisäksi pohdin tutkimusprosessiani tutkimusetiikan näkökulmasta. Viides luku on analyysiluku, jossa tuon esiin aineiston mahdollistamat näkökulmat suhteessa asetettuun tutkimusongelmaan. Luku on jaettu neljään alalukuun, joissa käsitelen ensimmäiseksi ongelmien luonnetta asiakasta määrittävänä tekijänä, tämän jälkeen kuvaan asiakkaan ulkopuolisia tekijöitä ja rajatyötä asiakaskategoriaa määrittävinä tekijöinä ja jonka jälkeen siirryn kuvaamaan asiakasta itseään määrittävänä. Viimeisessä alaluvussa käsittelen asiakasta monimutkaisten rajatyöneuvotteluiden ja väliinputoajuuden kautta. Kuudennessa luvussa kuvaan tutkimukseni keskeiset tulokset ja pohdin havaintojani suhteessa esitettyyn tutkimusongelmaan ja muuhun tutkimustietoon.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Ennaltaehkäisy – sosiaalihuoltolain mukaisen työskentelyn painopiste ja tavoite

Ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen voidaan määritellä ihmisten hyvinvoinnin tukemisena ja hyvinvointia tukeviin asioihin vaikuttamisena. Toisaalta määritelmä sisältää myös hyvinvointia uhkaavien riskitekijöiden lieventämisen ennen kuin ne aiheuttavat huono-osaisuutta tai hyvinvoinnin vajetta. (Kananoja & Lähteinen & Marjamäki 2011, 152.) Sosiaalityön tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia sekä parantaa yksilön ja hänen ympäristönsä välisiä vuorovaikutussuhteita (IFSW 2000; Niemelä 2016). Hyvinvoinnin lisääminen on siis sosiaalityön tavoite ja lähtökohta kaikelle sen toiminnalle. Niemelä (2016) erittelee hyvinvoinnin teoreettiset lähtökohdat kolmeen eri lähestymistapaan: tarveteoreettiseen, resurssiteoreettiseen ja toimintateoreettiseen malliin. Tarveteoriassa ihmisellä nähdään olevan inhimillisiä, ns. sisäsyntyisiä tarpeita jokapäiväisessä elämässään. Yhdistyneet Kansakunnat (International Definition and Measurement of Levels of Living 1961) on määritellyt ihmisen perustarpeet seuraavasti: terveys, elintarvikkeiden kulutus, koulutus, työllisyys ja työolot, asuminen, sosiaaliturva, vaatetus, virkistys, vapaa-aika sekä ihmisoikeudet. Toinen hyvinvoinnin teoreettinen näkökulma keskittyy resursseihin, jotka mahdollistavat hyvinvoinnin tavoittelun ja ovat Niemelän (2016) mukaan välineellinen tekijä hyvinvoinnin muodostumisessa. Kolmas hyvinvoinnin teoreettisista näkökulmista perustuu ajatukseen toimintamahdollisuuksista ja –kyvyistä sekä osallisuuden merkityksestä hyvinvoinnin vahvistumiselle. Tarpeiden ja resurssien lisäksi myös yksilön toimintamahdollisuudet, osallisuus sekä yhteisöt, joissa yksilöt toimivat, ovat merkittävässä roolissa hyvinvoinnin rakentamisessa. (Niemelä 2016, 97–98.)

Ennaltaehkäisy on merkittävä näkökulma tutkimukseni kannalta, sillä ennaltaehkäisyn periaate erottaa lapsiperheiden sosiaalityön työn luonteen lastensuojelun sosiaalityöstä. Ennaltaehkäisy tuo lapsiperheiden sosiaalityöhön sen erityisyyden, jossa työskentely ei vaadi vahvaa puuttumista, vaan työskentelyn keskiössä on asiakkaan tukeminen matalan kynnyksen palveluiden kautta. Kuten Kananoja ja Harjula (2017) toteavat, ehkäisevässä työssä pyritään erilaisin toimin ehkäisemään riskien toteutumista ja muuttumista ongelmiksi. Yhteiskunnan tuki on tärkeä tilanteissa, joissa perheillä on vastoin käymisiä: työttömyyttä, taloudellisia vaikeuksia, perheiden hajoamista, vammautumista, sairauksia tai ihmissuhteiden muutoksia. Ehkäisevillä toimilla tavoitellaan siis tilannetta, jossa vaikeudet eivät kärjisty ja niistä ei muodostu pysyviä ongelmia. (Kananoja & Karjalainen 2017, 160.)

Ehkäisevän toiminnan periaate ei ole uusi keksintö. Harjulan (1996) mukaan jo 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa lääketieteestä siirtyi ehkäisevän toiminnan periaate köyhäinhoidon puolelle. Esimerkiksi köyhyyden ennaltaehkäisy nähtiin köyhyyden lieventämisen vaihtoehtona. Pyrkimyksenä oli auttaa ihmistä ennen kuin hän ajautui ahdinkoon ja pyrittiin katkaisemaan kehitys, joka ”johti vähitellen juoppouteen, irstauteen ja muihin paheisiin”. (Harjula 1996.) Sosiaalihuollon juuret ulottuvat 1800- ja 1900- lukujen vaihteen vaivais- ja köyhäinhoitoon, johon on paikannettu ensimmäiset varhaiset sosiaalityön muodot. Vuonna 1937 voimaan tulleet huoltolait muuttivat köyhäinhoidon yhteiskunnalliseksi huolloksi ja toiminnan luonne muuttui täsmällisemmäksi: luotiin perusta sosiaalioikeudelliselle toiminnalle, puuttumisen taustalla ei nähty ainoastaan materiaalista köyhyyttä ja puuttumisessa noudatettiin asteittaisuuden periaatetta. Sosiaalisen aikakausi alkoi vuonna 1950, kun laki sosiaalihuollon hallinnosta tuli voimaan. Sosiaalisen ja huollon käsitteet olivat rinnakkaisia vuodesta 1956 lähtien, kun huoltoapulaki korvasi köyhäinhoitolain. Vähitellen sosiaalisen käsite laajensi näkökulmaa yksilöstä myös häntä ympäröivään elinympäristöön ja siihen vaikuttamiseen. Lait määrittivät sosiaalisen toiminnan luonnetta entistä enemmän omatoimisuuden tukemista ja avohuollollisia toimenpiteitä vahvistavaksi kontrollin ja laitospainotteisuuden sijaan. Asiakkaan oma ongelmanmäärittäminen nähtiin työn lähtökohtana ja hoitosuhteen tuli perustua vapaaehtoisuuteen. Psykologisten teorioiden lisäksi ihminen alettiin nähdä ympäristönsä osana, sosiaalisesti rakentuvana. (Juhila 2006; Kröger 2014, 25–26.)

Ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä käytetään monia eri nimityksiä, kuten varhainen tuki, positiivinen diskriminaatio, riskien tunnistaminen ja hallinta sekä varhainen puuttuminen. (Harrikari 2008; Titmuss 1976; Woody 2006.) Keskustelua on käyty siitä, tulisiko ennaltaehkäiseviä palveluita tarjota kaikille, vai positiivisen diskriminaation periaatteen mukaisesti erityisesti niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. Jane Woodyn (2006) mukaan ennaltaehkäisyyn kuuluu riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden erittely ja tunnistaminen. Varhaisen tunnistamisen ajatuksena on pyrkiä tavoittamaan mahdolliset riskiyksilöt, jotta heihin voitaisiin kohdistaa tarpeellisia interventioita. (Woody 2006, 54–56.) Timo Harrikarin (2008, 123) mukaan varhainen puuttuminen nähdään universaalien ”utopian” vastapuolena, jossa vastoin universaalien palveluiden tuottamaa julkisten kustannusten kasvua, pyritään puuttumaan riskimääritelyihin yksilöihin ja tällä tavoin hillitsemään kustannuksia. Varhaisen puuttumisen tavoitteista yksi näyttäisi olevan myös taloudellisten kustannusten pienentäminen pitkällä aikavälillä.

Ennaltaehkäisyn ajatus ja tavoitteet ovat merkittävässä roolissa paikannettaessa lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välistä rajapintaa. Ennaltaehkäisevä työote on yksi lapsiperheiden sosiaalityön ominaispiirteistä ja vedenjakaja näiden kahden organisaation välillä. Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa matalan kynnyksen palveluiden tarjoamista lapsille ja nuorille. Tämän mahdollistavat perheiden avun saaminen ilman lastensuojelun asiakkuutta sekä oikeus saada arvio perheen tilanteesta sekä palveluiden tarpeesta sekä asiakkaalle nimetty työntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Yksi uuden sosiaalihuoltolain mukainen tavoite on ollut siirtyä erityispalveluista yleisiin, kaikille saatavilla oleviin palveluihin. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun järjestäminen ei Rädyn (2010) mukaan edellytä, että lapsi tai perhe olisi lastensuojelun asiakkaana. Lastensuojelulain mukaan ehkäisevällä lastensuojelun tavoitteena on ”edistää ja tukea lapsen kasvua ja kehitystä sekä lisätä hyvinvointia”. Vanhemmuuden tukeminen on yksi lain tavoitteista. Ennaltaehkäisyssä merkittävässä roolissa ovatkin peruspalvelut, kuten äitiys- ja lastenneuvola ja yleinen terveydenhuolto sekä lasten päivähoido ja koulun ja nuorisotyön yhteistyö. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan myös organisaatorajat ylittävänä toimintana yhdessä kunnan peruspalveluiden tai lapsiperheiden sosiaalityön kanssa. Esimerkkinä voidaan nähdä lapsiperheiden kotipalvelu, joka on osa lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tai toisaalta osa ennaltaehkäisevää lastensuojelua ilman sosiaalitoimen asiakkuutta. (Räty 2010, 4–5.) Ennaltaehkäisyn periaatetta on perusteltu yhteiskunnassa myös taloudellisena ratkaisuna. Kun yhteiskunta panostaa ennaltaehkäiseviin palveluihin, vähenevät korjaavien palveluiden tarve. (Lastensuojelu 2016, 14–15.) Ennaltaehkäisyn periaatetta toteuttavia toimia ovat sosiaalihuoltolaissa määritelty palvelutarpeen arvio sekä lastensuojelutarpeen selvitys, jotka vastaavat sosiaalihuoltolain määrittelemään tehtävään asiakkaan palvelutarpeen selvittämisestä ja palveluiden tarjoamisesta.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio ja lastensuojelutarpeen selvitys ennaltaehkäisevää ajatusta toteuttamassa

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan, kun sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä saa tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä, mutta kuitenkin seitsemän arkipäivän aikana siitä, kun asiakas, hänen omaisensa tai asiakkaan asioista vastaava viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan viranomaiseen. Arvioinnissa on otettava huomioon asiakkaan elämäntilanne, ongelmien luonne, asiakkaan lähiympäristöön kuuluvat ihmiset sekä muiden toimijoiden rooli. Erityistä huomiota on kiinnitettävä asiakkaan oikeuksiin,

velvollisuuksiin ja erilaisiin vaihtoehtoihin palveluiden toteuttamisessa. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita sekä yksilöllisiä tarpeita. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 108–109.) Tavoitteena on jo palvelutarpeen arvioinnin aikana tukea lasta ja perhettä sekä ohjata mahdollisesti tarvittavien palvelujen piiriin (Hiekkavuo 2016, 9–15). Palvelutarpeen arvioinnin johtajatuksena on tukea lapsiperhettä niin varhaisessa vaiheessa, ettei perheen yksityisyyteen tarvitsisi puuttua vastentahtoisten toimenpiteiden kautta.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä toteutetaan lastensuojelutarpeen selvitys, joka on säädetty lastensuojelulaissa. Lastensuojelutarpeen selvityksessä selvitetään mahdollisten tukevien palveluiden lisäksi lapsen tarvetta lastensuojelullisille toimenpiteille. Palvelutarpeen arvioinnissa työntekijä toteuttaa siis sekä tukevien että kontrolloivien toimenpiteiden tarpeen arvioinnin. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (817/2015) 3§:ssä on määrätty, että palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta vastaa laillistettu sosiaalialan ammattilainen. Erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnista on määrätty, että arvioinnin tekee virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 108–109.) Palvelutarpeen arviointi on määritelty tehtäväksi 90 vuorokauden aikana, jonka jälkeen päätetään siitä, alkaako tai jatkuuko asiakkuus perhepalveluiden asiakkuudessa vai lastensuojelussa (Sosiaalihuoltolaki 39§). Osa palvelutarpeen arvioinneista päätetään aloittamatta asiakkuutta sosiaalihuollossa. Tällöin asiakkaita on voitu ohjata yleisten palveluiden piiriin tai asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärryksessä on nähty, ettei tarvetta palveluille ole.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa lastensuojelulain mukaan, jos palvelutarpeen arvioinnissa on todettu lastensuojelun tukitoimien tai palveluiden tarve, asian vireille tulon yhteydessä ryhdytään kiireellisiin toimenpiteisiin, lastensuojelun tukitoimet aloitetaan ennen palvelutarpeen arvioinnin päättämistä tai perhe kieltäytyy tarpeelliseksi arvioidusta sosiaalihuoltolain mukaisesta tuesta. (LsL 27§.) Lakimuutoksen jälkeen asiakkuus lastensuojelussa on alkanut vasta siinä tapauksessa, että palvelutarpeen arvioinnin perusteella lastensuojelun palvelut todetaan tarpeellisiksi, eikä jo lastensuojelun tarpeen selvittämisen vaiheessa. Tämän seurauksena lastensuojelun asiakasmäärä on vähentynyt, sillä kaikki lastensuojelutarpeen selvitykset eivät enää vaadi lastensuojelun asiakkuuden aloittamista. Lastensuojelun tarve todettiin noin 30 prosentissa palvelutarpeen arvioista vuonna 2016. (Hiekkavuo Aino 2016, 9–15.)

Palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelutarpeen selvitys ovat työskentelyn vaiheita, jossa tehdään tärkeää kategorisointi-, määrittely- ja tunnistamistyötä. Arvioinnin aikana selvitetään, millaisia tekijöitä

asiakkaan elämäntilanne pitää sisällään ja ohjaavatko nämä suuntaamaan työskentelyä enemmän lapsiperheiden sosiaalityön vai lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuteen. Arviointivaihe on mielenkiintoinen siksi, että siinä tehdään asiakkaan tilanteen tunnistamista, määrittely kuuluvaksi tiettyyn asiakasryhmään sekä luodaan tulkintoja ja käsityksiä siitä, miten tunnistetut ongelmat ovat ratkaistavissa ja onko niiden luonne moraalisesti hyväksyttävä vai ei. Tällä sosiaalityöntekijän tekemällä tunnistamis-, kategorisointi- ja määrittelytyöllä voi olla suuriakin merkityksiä perheen hyvinvoinnille, saamalle avulle ja kokemukselle asiakkaana olemisesta palvelujärjestelmässä. Joissakin tilanteissa ennaltaehkäisevät tukitoimet eivät ole riittäviä lapsen hyvinvoinnin varmistamiseksi. Näissä tilanteissa lastensuojelun sosiaalityöntekijät joutuvat tasapainoilemaan tuen ja puuttumisen rajalla ja pohtimaan sitä, ovatko ongelmat ratkaistavissa yhteistyössä asiakkaan kanssa.

2.2 Lastensuojelu tuen ja puuttumisen rajalla

Lastensuojelun luonnetta pohdittaessa esiin nousevat seuraavat ilmaisut: korjaava työ, viimesijaisuus, suunnitelmallisuus, kontrolli, tuki ja vastentahtoiset toimenpiteet. Sosiaalihuoltolain mukaiseen työskentelyyn verrattuna lastensuojelutyön sisältö on luonteeltaan korjaavaa, sillä perheiden tilanteet ovat usein monimutkaisia, ja tilanteissa on jotain korjattavaa tai vahvaa tukea vaativaa. Lastensuojelutyöhön kuuluvat asiakassuunnitelmien laatiminen, avohuollon tukitoimenpiteet, kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä sijais- ja jälkihuollon järjestäminen (Lastensuojelun käsikirja 2019). Lastensuojelussa noudatetaan suhteellisuusperiaatetta, mikä tarkoittaa, että viranomaisen toimien tulee olla oikein mitoitettuja suhteessa asiakkaan auttamisen tavoitteisiin. Periaatteena on noudattaa lievimmän puuttumisen periaatetta, jossa viranomaisen puuttuminen tehdään alimmalla tasolla, jolla saadaan riittävä vaikutus aikaiseksi. Lievimmän puuttumisen periaatetta sovelletaan erityisesti lastensuojelussa kohdattavien kontrollitoimenpiteiden käytössä. (Lastensuojelun käsikirja 2019.)

Vaikka kaikessa lastensuojelussa päätavoitteena ovat lapsen suojeleminen ja hyvinvointi, voidaan lastensuojelu jakaa hyvinvointi- tai suojelupainotteisiin lastensuojelumalleihin. Tarja Pösön mukaan (2007) suojelupainotteinen lastensuojelu (child protection) korostaa lapsen haavoittuvuutta ja todettujen riskien poistamista lapsen elämästä. Hyvinvointipainotteisessa (child welfare) lastensuojelumallissa suojeleminen ei ole ainoa tehtävä, vaan lapsen hyvinvointi nähdään laajempänä merkityksenä ja lastensuojelun toimilla pyritään vastaamaan lapsen ja perheen tarpeisiin. Karkeasti jaoteltuna suojelupainotteisessa mallissa korostuvat vastentahtoiset toimenpiteet ja ehkäisevien tukitoimien osuus on vähäinen, kun taas hyvinvointipainotteisessa mallissa lapsen tilannetta tarkastellaan osana perhettä ja perheen

tukemiseksi on saatavilla paljon ennaltaehkäisevää tukea. Molemmat mallit ovat saaneet kritiikkiä: joko liiallisesta korjaaviin toimenpiteisiin keskittymisestä ja ennaltaehkäisevän tuen laiminlyömisestä tai lapsen suojelun unohtamisesta perheen hyvinvoinnin tukemiseen keskittymisessä. Suomessa ja muissa pohjoismaissa lastensuojelulle on silmiinpistävää sen hyvinvointipainotteisuus. Painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä ja ongelmiin tarttumisessa ennen korjaavien toimenpiteiden käyttöä. (Pösö 2007, 73–74.)

Lastensuojelun sosiaalityössä tuen ja auttamisen lisäksi työhön kuuluu kontrollitoimenpiteet ja ammatillinen vallankäyttö. Tietyissä tilanteissa lastensuojelun työntekijöillä on velvollisuus ja oikeus puuttua perheen yksityisyyteen. (Heino 2014, 286.) Lastensuojelulain tarkoituksena on ”turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun”. Lapsen etu on otettava huomioon sekä lastensuojelun tarvetta arvioitaessa että toimenpiteitä toteutettaessa. Muita tärkeitä periaatteita ovat vanhempien tukeminen lapsen kasvatustehtävässä, tuen tarjoaminen riittävän varhain sekä lapsen oman mielipiteen kuuleminen ja punnitseminen päätöksiä tehtäessä. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lapsiperheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä korostuu sosiaalityössä usein kohdattava kontrollin ja tuen dilemma. Tavoitteena on tukea asiakasta, mutta tiettyjen rajojen ylittyessä kontrollitoimet ovat suotavia. Lastensuojelun erityinen piirre Bardyn (2009) mukaan on se, että lasta täytyy suojella riippumatta siitä, että työntekijät kohtaavat vastustusta. Lasta suojellessaan lastensuojelu on yhteiskunnan ja perheiden välissä, jossa on tasapainoitava yksityisyyden kunnioittamisen, vanhempien ensisijaisuuden ja kaltoinkohteluun puuttumisen välillä. Juhilan (2006) mukaan yksi mahdollisuus on nähdä sosiaalihuollon työntekijöiden rooli liittämisen- ja kontrollisuhteena: ”Sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia”. Tarja Pösö (2007, 65–66) puhuu lastensuojelun kahtiajakoisuudesta, sillä sosiaalityöntekijöiden tulee sekä palvella ja tukea lapsia ja perheitä, mutta myös arvioida, valvoa ja järjestää uudelleen lasten ja vanhempien välisiä suhteita. Lastensuojelun tehtävät eivät ole kuitenkaan erillisiä, vaan tuen ja kontrollin muodot ovat läsnä samanaikaisesti. Loppujen lopuksi Pösön tekstistä (2007) on tulkittavissa, että lastensuojelua kuvaakin enemmän moninaisuus kuin kahtiajakoisuus.

Reamer (1983, 254–271) kuvaa sosiaalityössä esiintyvää paternalismia ”yksilön henkilökohtaisen vapauden häiritsemisenä hänen omaksi hyväkseen”. Paternalismi asettuu yksilön itsemääräämisoikeutta uhkaavaksi toiminnaksi, mutta tilanteissa, joissa lapsen etu on vaarassa, on paternalismi nähty oikeu-

tettuna. Paternalismi voidaan jakaa puuttumisen asteen perusteella kovaan ja pehmeään paternalismiin, jossa kova paternalismi loukkaa ihmisen itsemääräämisoikeutta, pehmeä paternalismi taas tarkoittaa huolehtivaa kontrollia, joka ei loukkaa ihmisen autonomiaa. Kova paternalismi taas voidaan jakaa vahvaan ja heikkoon paternalismiin sen perusteella, onko ihminen itse kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä vai ei. (Häyry 1990, 92–93.) Perheinterventioista huostaanotto edustaa kovaa paternalismia, mutta useimmat muut perheinterventiot voivat saada vahvan, heikon tai pehmeän paternalismin muotoja riippuen perheen olosuhteista ja vanhempien yhteistyökyvyistä ja –haluista. (Hämäläinen 2011, 52–53.)

Paternalismin käyttöä sosiaalityössä onkin kritisoitu asiakkaan yläpuolelle asettumisesta, kun nykyaikaisen sosiaalityön ihanteena nähdään usein asiakkaan rinnalla kulkeminen ja tasa-arvoinen työskentelysuhde. (esim. Juhila 2006.) Päivi Sinko kysyy kuitenkin lisensiaatintutkimuksessaan, toimiiko sosiaalityöhön liitetty avoin ja dialoginen asiantuntijuus lastensuojelun vaikeissa tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän täytyy tehdä ratkaisuja lapsen hyvinvoinnin toteuttamiseksi? Sinko toteaa, että paremmin tietämisen ei välttämättä tule merkitä toisen tietämisen yläpuolelle asettumista, vaan paremmin perusteltua ja avoimempaa ääneen lausumista, huomioiden lastensuojelun arkeen kuuluva jatkuva epävarmuus ja ristiriitaisuus. (Sinko 2004, 75.) Paternalismi näyttäytyy yhtenä lastensuojelun sosiaalityön ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden kanssa tehtävän työskentelyn mahdollisista eroista. Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaat voivat joutua lastensuojelulain mahdollistaman paternalismin kohteeksi, kun taas lapsiperheiden sosiaalityössä paternalismi asettuu vastakkaiseksi ennaltaehkäisyn ja vapaaehtoisuuden tavoitteiden kanssa. Lapsiperheiden sosiaalityössä paternalismi näyttäytyy useammin pehmeänä paternalismina, sillä periaatteena on toimia asiakkaan kanssa yhteistyössä ja välttää asiakkaan autonomian loukkaamista. Seuraavassa alaluvussa kuvaan niitä lähtökoh-
tia ja eroja, joita lapsiperheiden ja lastensuojelun organisaatioista on tunnistettavissa, sekä työntekijöiden käymää tasapainoilua asiakkaiden paikasta lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla.

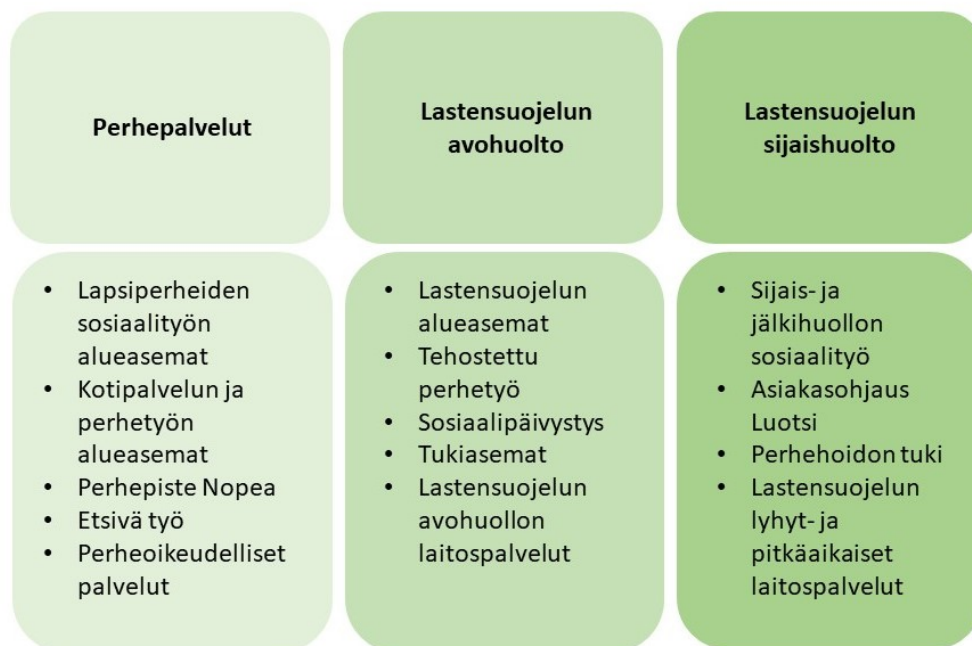
2.3 Asiakkuus lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla

Lastensuojelulaki määrittelee lastensuojelun keskeiseksi käsitteeksi perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun. Keskiössä on suojelun tarpeessa oleva lapsi, mutta myös hänen ympärillään oleva perhe. Lain tavoitteina on lapsen suojeleminen ja perheen tukeminen sekä työskentely paremman tulevaisuuden

puolesta huomioiden perheen omat odotukset ja voimavarat. Lain määrittelemä tuki on jaettu kolmeen eri tyyppiin: avohuollon tukitoimiin, sijaishuoltoon ja jälkihuoltoon. Avohuollossa tuki tapahtuu lapsen omassa elinympäristössä, kun taas sijaishuollossa huolenpito järjestetään kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoon siirtyminen tapahtuu intervention kautta, jossa lapsi huostaanotetaan ja vanhempien oikeus huoltajuuteen siirtyy kunnalle siihen saakka kuin sen edellytykset ovat voimassa. (Mikkola 2004, 77.)

Lastensuojelulain rinnalle on säädetty myös toinen vahvasti lapsiperheiden hyvinvointiin tähtäävä laki: sosiaalihuoltolaki (1031/2014). Lait ovat toistensa kanssa rinnakkaisia, mutta ovat hengeltään osittain erilaisia. Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, jonka tavoitteena on vahvistaa peruspalveluita ja yleisten ennaltaehkäisevien palveluiden osuutta. Lastensuojelulain määrittelemä lastensuojelu siirtyy yhä enemmän erityisosaamista vaativaksi erityispalveluksi. Sosiaalihuoltolain kokonaisuudistus mahdollistaa lapsiperheiden palveluiden käytön ja vastaanottamisen ilman lastensuojelun asiakkuutta. Tavoitteena on ollut madaltaa kynnystä tuen hakemiseen, lisätä koko perheen huomioimista kokonaisuutena ja vahvistaa organisaatioiden välistä yhteistyötä. (Lähtinen & Hämeen-Anttila 2017, 65–67.)

Tutkimuskaupungin tekemä jako lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön (perhepalvelut) erillisiin organisaatioihin on yksi tulkinta mahdollisista lain toteuttamistavoista. Tutkimuskaupungissa lapsiperheiden sosiaalityössä toteutetaan Sosiaalihuoltolain 36§:ssä määriteltä palvelutarpeen arviointia ja vastataan asiakkaiden pyyntöihin tuen tarpeen arvioimisesta. Työssä painottuvat palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen. Asiakkuus lapsiperheiden sosiaalityössä voi sisältää esimerkiksi perhetyötä, kotipalvelua perheen kotiin, kasvatukseen liittyvää neuvontaa, valvottujen tai tuettujen tapaamisten järjestämistä, päihteettömyyttä tukevia palveluita, vammaan tai sairauteen liittyviä erityispalveluita, vertaisryhmätoimintaa tai tukiperhe- tai tukihenkilötoimintaa. (Hämeen-Anttila 2017, 217–225.) Seuraava kuvio (Kuvio 1.) havainnollistaa tutkimuskaupungin organisaatorakennetta.



Kuvio 1. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatio tutkimuskaupungissa. Lähde: tutkimuskaupunki

Lapsiperheiden sosiaalityössä työtä ohjaa sosiaalihuoltolaki ja tukitoimien vastaanottaminen ja perheen tilanteeseen puuttuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Työntekijöiden yksi merkittävistä työtehtävistä palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana on arvioida sitä, voidaanko perheen tilannetta parantaa yhteistyössä perheen kanssa, vai joudutaanko perheen tilanteeseen puuttumaan lapsen suojelun nimissä keinoilla, jotka ovat vastoin perheen tahtoa. Tasapainoilu sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain määrittelemien vapaaehtoisten palveluiden ja kontrolloivien tukitoimien välillä vaatii työntekijöiltä suurta ammattitaitoa ja osaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja asiakastilanteissa sekä vahvaa lakien tuntemista.

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2.) esitän lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välisiä käsitteellisiä jäsennyksiä sekä rajapinnalla kohdattavia vastakkaisia näkökulmia kuvaavan jaon.

Lapsiperheiden sosiaalityö	Lastensuojelun sosiaalityö
Yleislaki	Erityislaki
Universaalit palvelut	Kohdennetut palvelut
Ennaltaehkäisy	Korjaavat toimenpiteet
Tuki	Kontrolli
Vapaaehtoisuus	Vastentahtoisuus
Asiakkaan itsemääräämisoikeus	Lapsen etu
Suostumus	Vastustus
Yksityinen	Julkinen

Kuvio 2. Käsitteet lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön rajapinnalla.

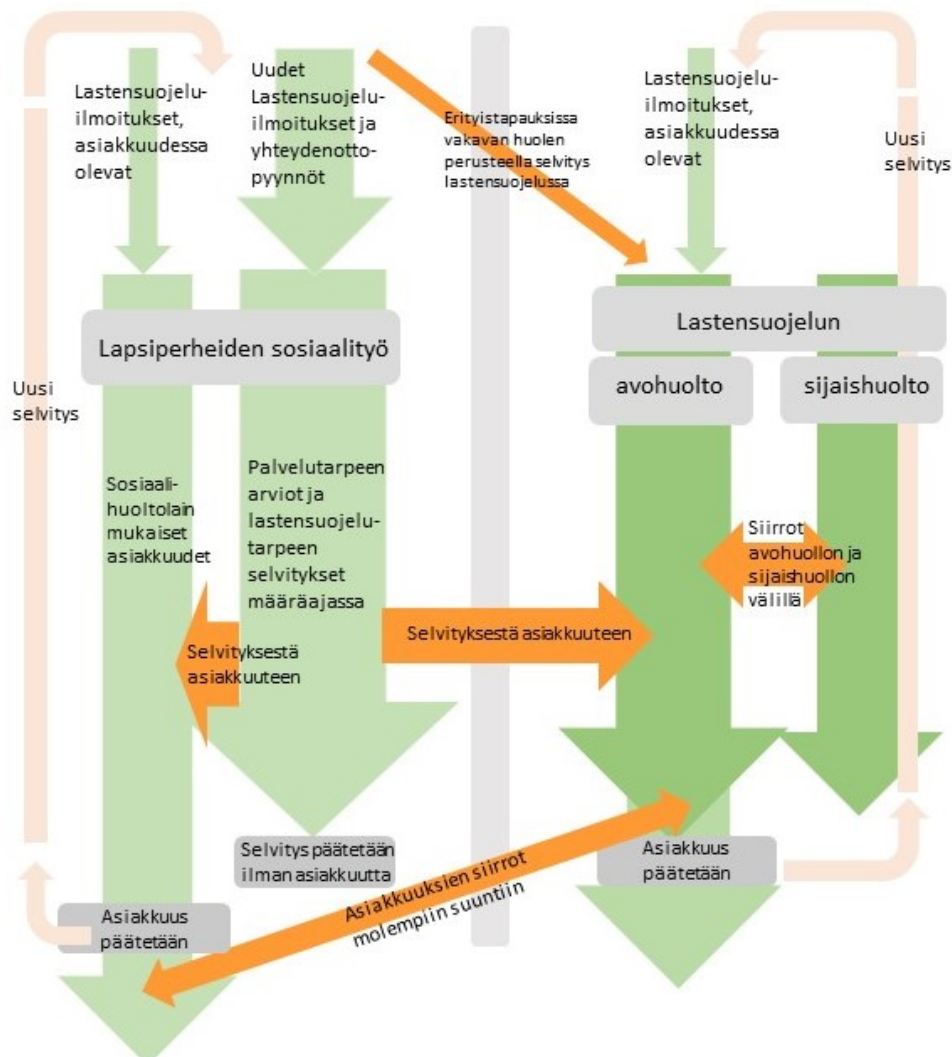
Lapsiperheiden sosiaalityötä kuvaavat ennaltaehkäisy, vapaaehtoisuuden, tuen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden käsitteet. Sosiaalihuoltolain mukaisesti tukitoimiin voidaan ryhtyä vain asiakkaan suostuksesta ja suostumus on myös asiakkuuden ehto. Yleisesti ottaen näiden kahden organisaation välillä leikkaavat yksityinen ja julkinen elämysmaailma. Lastensuojelussa julkinen valta ulottuu poikkeuksellisesti yksityisen elämänpiiriin sisälle, kun viranomaiset voivat ryhtyä vastentahtoisin toimenpiteisiin lapsen edun turvaamiseksi. Asiat, jotka lapsiperheiden sosiaalityön sisällä ovat asiakkaiden itse päätettävissä tai hallittavissa, eivät välttämättä ole lastensuojelun puolella lapsen edun mukaisia tai asiakkaan itsemääräämisoikeuteen vedottavissa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi vanhempien päihteiden käyttö tai mielenterveysongelmien hoito. Yksityisen ja julkisen elämänpiirin raja ei ole kuitenkaan Hämäläisen (2011) mukaan niin jyrkkä niissä yhteiskunnissa, joissa toteutetaan hyvinvointipainotteista lastensuojelumallia. Perheinterventiot tulevat luontevasti osaksi yhteiskunnan toimintatapaa jo pienten ongelmien ollessa kyseessä, eikä niiden oikeutusta samalla tavoin kyseenalaisteta. (Hämäläinen 2011, 50.)

Lastensuojelun sosiaalityön keskeisiä käsitteitä ovat lapsen etu, kontrolloivat ja korjaavat toimenpiteet sekä päätösten teko mahdollisesta vastustuksesta huolimatta. Lastensuojelussa palvelut ovat kohdennettuja jokaisen asiakkaan ongelmatilanteiden mukaan, eivätkä ne ole universaalisti kaikkien saatavilla. Kontrollipuheesta huolimatta lastensuojelun tehtävään kuuluvat kontrollitoimenpiteet ovat perusteltuja vasta, kun muut tukimuodot on todettu riittämättömiksi. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelu liikkuu julkisen elämän osa-alueella siinä mielessä, että vastentahtoisissa toimenpiteissä perheen yksityiset asiat siirtyvät julkisen vallan päätettäväksi. Lastensuojelun organisaatio on julkista valtaa käyttävä ja lain toteutumista valvova toimija, jolla on takanaan yhteiskunnan yleinen hyväksyntä. Lapsen etu nousee lastensuojelun toteuttamisessa tarvittaessa vanhempien itsemääräämisoikeuden ja perhe-elämän suojan yläpuolelle. (Hämäläinen 2011, 51–54.)

Yllä esitetty kahtiajako käsitteellisiin eroihin ei ole kuitenkaan tällaisenaan yksiselitteinen. Useimmat käsitteet voitaisiin paremminkin kuvata janana, jonka päissä esitetyt vastapuolet ovat. Todellisissa asiakastilanteissa ja käytännön lastensuojelutyössä tilanteet paikantuvat pikemminkin näiden janojen keskivaiheille, sillä tällainen selkeä jako ei ota huomioon lapsiperheiden kanssa tehtävän työn yksilöllisiä vaihteluita. Esimerkiksi tukea on saatavilla molemmista organisaatioista, sosiaalihuoltolain mukaiseen työskentelyyn voi joissakin tapauksissa sisältyä kontrollitoimenpiteitä, lastensuojelussa tehtävät päätökset tehdään usein asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä (Helavirta 2016, 36.) ja myös lapsiperheiden sosiaalityössä osa palveluista on kohdennettu vain tietyssä tilanteessa oleville. Tarja Pösö puhuu artikkelissaan (2010) institutionaalisen rajan käsitteestä, joka tarkoittaa julkisen järjestelmän puuttumista vanhempien ja lasten välisiin suhteisiin. Institutionaalinen raja voi olla yksi tapa jäsentää myös lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välistä rajapintaa: ennaltaehkäisevät palvelut ovat kaikille kuntalaisille saatavilla olevia, mutta kuten Pösö kuvaa: ”institutionaalinen raja osoittaa (...) muutostarpeen olemassaolon ja erottelee siltä pohjalta joitakin perhesuhteita tai lapsuuskia lastensuojelun toiminnan kohteeksi.” Kysymys on myös moraalinen. Ne asiat, jotka kuuluvat lastensuojelun alle, ovat asioita, joita pidetään jotenkin epätoivottuina ja tämän vuoksi instituution puuttuminen on tarvittavaa. Myös lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön välistä rajapintaa tuotetaan ja ylläpidetään jatkuvan asiakastapauskohtaisen arvioinnin tuloksena. (Pösö 2010, 325.) Yllä esitetty jako (Kuvio 2.) kuitenkin kuvaa niitä lähtökohtaisia työskentelyn tavoitteita ja mahdollisuuksia, mitä näillä organisaatioilla on käytettävissään, jos asiakkaan tilanne niin vaatii.

Asiakkuus lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajapinnalla on monitahoinen, liikkuva ja uudelleen määrittyvä. Havainnollistan seuraavan kuvion (Kuvio 3.) avulla asiakkuuden paikkaa ja liikkeitä tutkimuskaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden eri organisaatioissa ja niiden välillä sekä eri organisaatioille määrättyjä tehtäviä ja mahdollisia rajankäynnin paikkoja.



Kuvio 3. Lastensuojeluilmoituksesta rajapinnalle.

Siirrot organisaatiosta tai työryhmästä toiseen voivat tapahtua lastensuojelutarpeen selvityksen tai palvelutarpeen arvioinnin aikana, sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden tai lastensuojelulain mukaisen asiakkuuden aikana tai asiakkuuden päättyessä. Siirtokäytännöt tiimien välillä ovat vaihtelevia, mutta perustuvat omatyöntekijän esittämiin perusteluihin sekä yhdessä käytyyn keskusteluun ja arviointiin. Useimmiten siirto tiimien välillä vaatii myös asiakkaan hyväksynnän. Asiakkuuksien siirrot organisaatiosta toiseen eivät ole välttämättä yksinkertaisia tai ongelmattomia asioita, koska siirtotilanteissa kohtaavat eri työntekijöiden käsitykset ongelman luonteesta, ratkaisun mahdollisuuksista sekä vastuun ottamisesta. Myös resurssit vaikuttavat siirtoihin, kun organisaatioiden asiakkuuksien kriteereitä ei ole määritelty tarkasti lain tasolla.

Työntekijöiden voidaan nähdä toimivan janalla, jonka toisessa päässä ovat ennaltaehkäisevät tukitoimet ja toisessa päässä korjaavat toimenpiteet. Tällä janalla liikkeessaan työntekijät tunnistavat tukea

tarvitsevia asiakasperheitä, määrittelevät asiakkuuden ja tuen tarpeen luonnetta ja paikkaa organisaatioiden välisellä janalla. Tunnistus- ja määrittelytyö on jatkuvaa, sillä asiakkaiden ongelmanmäärittelykset eivät ole pysyviä, vaan ne liikkuvat ja muotoutuvat koko ajan uudelleen. Myös rajan paikka organisaatioiden välillä muuttuu työntekijöiden tunnistus- ja määrittelytyön kautta.

Organisaatioiden välillä tehtävä rajatyö asiakkaiden oikeasta paikasta lasten ja perheiden palvelukentässä päättyy useimmiten kysymyksiin vastuun ottamisesta, siirtämisestä tai jakamisesta. Esimerkiksi lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön välillä ennaltaehkäisevien palveluiden tuottamisesta on määritelty sekä sosiaalihuoltolaissa että lastensuojelulaissa. Samoja tehtäviä on siis tulkittu olevan kahdella eri toimijalla. Kuitenkaan näiden organisaatioiden välillä käytävään rajanvetoon ei ole määritelty selkeitä kriteereitä tai perusteita asiakkuuksille. Määrittelemättä jättäminen herättää kysymyksen siitä, kuinka vastuunjaon pulmat ratkaistaan ja voiko asiakas jäädä ilman vastuun ottajaa? Tehtävien jakaminen kahteen eri organisaatioon mahdollistaa organisaatioiden välisiä tulkintaongelmia ja harmaata aluetta, joka vaatii asiakkaiden ja ongelmien jatkuvaa määrittelyä, tunnistamista ja niistä neuvottelemista.

3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Kuvaan tässä luvussa niitä tutkimuksellisia keskusteluita, joita tutkimusaiheestani on aikaisemmin käyty sekä niitä käsitteitä, jotka ovat analyysini kannalta merkityksellisiä. Raja ymmärretään tässä työssä tutkimuskaupungin lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioiden välisenä rajana, joka erottaa ennaltaehkäisevän ja korjaavan työskentelyn, mutta joka on myös osin moraalinen raja ja sosiaalityöntekijöiden jatkuvien neuvotteluiden kautta uudelleen muotoutuva. Rajatyöllä taas tarkoitetaan työntekijöiden välillä käytäviä neuvotteluita rajasta, joka syntyy kategorisoitaessa asiakkaita erilaisten ongelma- ja elämäntilanteiden mukaisesti lastensuojelun sosiaalityön tai lapsiperheiden sosiaalityön organisaatioihin. Rajatyön käsite näyttäytyy tärkeänä sekä tutkimuskentän hahmottamisen vuoksi, että analyysin tekemisen välineenä. Rajatyön käsite auttaa hahmottamaan rajaa paikkana, jossa määritellään sekä asiakkaiden elämäntilanteen ongelmien synty ja ratkaisun mahdollisuudet, työntekijöiden asiantuntijuus ja toimintavaltuudet sekä organisaatioiden välinen vastuunjako.

3.1 Rajatyö

Aili Nenola (2005) määrittelee rajan käsitettä artikkelissaan ”Raja suojaa, uhkaa ja houkuttaa” seuraavasti: ”Raja erottaa kaksi erilaista tai erilaiseksi ajateltua. Jos otetaan esimerkiksi kansallinen, valtiollinen raja, sen ymmärretään erottavan toisistaan kaksi valtiota ja niiden aluetta konkreettisesti; raja erottaa toisistaan kaksi valta-aluetta ja se on myös omistuksen merkki.” Nenolan mukaan raja merkitään näkyvästi rajavyöhykkeen ja rajapuomien välillä ja sen ylittäminen voi tapahtua vain tiettyjä sääntöjä noudattamalla ja tietyistä kohdin. Tarja Pösö (2010) puhuu institutionaalisesta rajasta, joka määrittelee paikkaa, jossa yhteiskunta ottaa yksityiselle elämänalueelle kuuluvia tehtäviä itselleen. Lastensuojelussa institutionaalisella rajalla voidaan tarjota tukea tai palveluita asiakkaalle, kontrolloida asiakkaita ja samalla asiakkaita valikoidaan asiakkuuteen tai asiakkuudesta pois.

Anne Edwards on tutkinut rajojen ja niistä neuvottelemisen merkityksiä eri ammattilaisten välisessä työskentelyssä. Hän kuvaa organisaatioiden välisiä rajoja sosiaalisina rakenteina, jotka määrittelevät millaisella osaamisella tai merkitysjärjestelmällä on vuorovaikutuksessa merkitystä. Organisaatioille rajat ovat siis tärkeitä. Ne muodostavat organisaation identiteetin ja merkityksen suhteessa muihin organisaatioihin. Rajat tuovat näkyväksi toimijoiden käytettävissä olevan vallan, resurssit ja heitä määrittävät identiteetit. (Edwards 2011, 33–39.) Rajat eivät ole yksinkertaisia ja selkeästi määriteltäviä, vaan ne ovat myös kompleksisia, niissä yhdistyy erilaisia mielipiteitä ja toimintatapoja, rajat

riippuvat kontekstista ja ovat osittain kiistanalaisia. Rajalla kohtaavat Pösön sanoin ”julkinen ja yksityinen, laki, organisaatio, asiantuntijuus, normit perhe-elämästä, lapsuudesta ja niihin kuuluvasta tavallisuudesta, arki, eletty elämä ja yksilöiden tulevaa koskevat odotukset”. (Pösö 2010, 324–325.)

Tutkimukseeni liittyviä käsitteitä ovat rajatyö, rajoista neuvottelemisen sekä oman vastuun ja toimivallan rajaaminen. Rajat ovat merkittävässä roolissa palvelutarpeen arviointia tehtäessä ja asiakkuutta ja asiakkaan paikkaa määritettäessä. Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välinen raja on sekä asiakkaiden tarpeiden, mutta myös organisaatioiden tarpeiden muodostama ja ylläpitämä. Raja on myös koko ajan uudestaan muotoutuva ja neuvoteltavissa. Näiden organisaatioiden väliseen rajaan pätevät myös Nenolan (2005) aiemmin mainitsemani rajan määritelmät: raja on valta-alueen ja omistuksen merkki, ja sen ylittäminen tapahtuu tiettyjä sääntöjä noudattamalla. Voidaan ajatella, että sekä lapsiperheiden sosiaalityön että lastensuojelun sosiaalityön organisaatiot ovat ainakin väljästi määritelleet omille asiakkailleen tunnuspiirteitä, jotka kertovat tähän kategoriaan kuuluvista asiakkaista. Työntekijät näissä organisaatioissa käyvät neuvottelua asiakkaista ja niiden paikasta organisaatioiden välillä asiakkaiden tilanteiden, lainsäädännön, organisaation mahdollistamien palveluiden ja työmenetelmien ohjatessa rajatyötä.

Rajatyön käsite on alun perin tarkoittanut rajaa tieteellisen ja ei-tieteellisen toiminnan välillä. Sitä on kuitenkin sovellettu myös organisaatioiden välisten rajojen tarkastelemiseen, muun muassa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välille. (Günther ym. 2013; Gieryn 1983.) Gieryn (1983, 781–795) on kuvannut rajatyön olevan ”oman työskentelyalueen ja toimivallan määrittelemistä sekä käsittämistä suhteessa muihin toimijoihin”. Ongelmatyönjaon käsite tulee lähelle rajatyön käsitettä, sillä ongelmatyönjako tarkoittaa, että instituutioilla on sosiaalityön kentällä omat paikkansa ja tehtäväalueensa. Ne ottavat vastaan tietyistä ongelmista kärsiviä ihmisiä ja rajaavat samalla pois niitä, jotka ovat sijoitettavissa toisten instituutioiden alueelle. Lait tuottavat ongelmatyönjaolle yleisen kehikon, sillä lait ovat määritelleet esimerkiksi millaisissa tilanteissa lastensuojelun avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä tai milloin päihdehuollon palveluita on tarjottava. Juhilan mukaan (2006) ongelmatyönjako liittyy myös siihen, millainen identiteetti ja rooli sosiaalityölle syntyy suhteessa muihin asiantuntija-ammatteihin ja millaisten asioiden käsittelyyn milläkin asiantuntijaryhmällä katsotaan olevan kompetenssia. (Juhila 2006, 218–223.)

Valérie Fournier määrittelee (2000) rajatyön käsitettä kahtena eri tavoin ymmärrettävänä prosessina. Ensiksi rajatyö on väline, jolla asiantuntemuksesta pyritään luomaan kurinalainen ja itsenäisen tiedon alue, jolla perustellaan ammatin yksinoikeutta ja viranomaisen valtuuksia. Rajatyö on siis ikään kuin

ammattien rakentamista muista aloista eroavaksi omaksi tiedon alueeksi, jolla on tähän tietoon yksinoikeus. Samantapaista määrittelyä on käyttänyt Andrew Abbott (1988), joka kuvaa ammattien yksinoikeuksien omistamista ammatillisen toimivallan käsitteellä. Toiseksi Fournier määrittelee rajatyön työnjaon prosessina, joka sisältää ammattilaisten välisten rajojen rakentamisen ja ylläpitämisen. Rajatyö ei ole kuitenkaan vain ammattilaisten välistä työnjakoa, vaan myös ammattien määrittelemistä uudelleen tehtäessä erontekoja ammattien välillä. (Fournier 2000.) Rajatyö liittyy siis vahvasti myös ammattien tehtävien ja piirteiden ymmärtämiseen laajemmin kuin vain ammattiryhmien välisten erojen kautta.

Saario ja kumppanit (2015) totesivat tutkittuaan ammattilaisten suorittamaa rajatyötä virastojen välisissä ja moniammatillisissa asiakkaiden siirroissa, että rajatyötä käytetään erityisesti tilanteissa, joissa yhteistyökumppaneilla on ristiriitoja tai erimielisyyksiä siirtojen perusteista. Tutkimuksessa pyrittiin paikantamaan sitä retoriikkaa, jolla asiantuntijat vahvistavat omaa toimivaltaansa ja pyrkivät määrittelemään asiakassiirtoja, siis tekemään rajatyötä. Tutkittavat ammatillaiset työskentelivät mielenterveyspalveluiden tuetun asumisen alueella sekä heitä ympäröivinä viranomaisina. Havainto oli, että retoriikallaan ammatillaiset pyrkivät sekä löytämään asiakkaalle sopivimman asuinjärjestelyn, mutta myös vahvistamaan ammattilaisten valtuuksia asiantuntijoina, jotka suosittelevat asumisjärjestelyitä sekä hankkeen uskottavuutta. Rajatyöhön kuuluvat siis retoriset strategiat, joilla pyritään vaikuttamaan yhteistyökumppaneiden mielipiteisiin ja näin vahvistamaan omaa toimivaltaa ja organisaation paikkaa moniammatillisella kentällä. (Saario & Juhila & Raitakari 2015, 610–615.) Onnistunut rajatyö voi parhaimmillaan estää asiakkaiden joutumista organisaatioiden väliseksi pelinappuloiksi tai vastuunjaon kiistelystä kohteiksi. Rajatyötä tehtävissä paikoissa, kuten verkostoneuvotteluissa, on kiinnitettävä huomiota asiakkaan osallisuuteen häntä koskevista asioista, jotta hän ei jää eri ammatillisten esiintuomien näkökulmien ja rajatyön alle. (Juhila 2018, 178–179.)

Asiakkaan elämälle organisaatioiden ja ammattilaisten tekemällä rajatyöllä on suuri vaikutus. On merkityksellistä, vastaanottaako asiakas vapaaehtoisia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, vai onko asiakas lastensuojelun asiakkuudessa, mahdollisesti vasten omaa tahtoaan. Ihmisellä on usein tarve hallita omaa elämäänsä ilman ulkopuolisten puuttumista. Esimerkiksi Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän HuosTa-hankkeen loppuraportin mukaan tutkittavina olevista lapsista 15 prosenttia ei saanut tarvitsemaansa palvelua syynä lapsen oma tai vanhempien vastustus (Terveystien ja hyvinvoinnin laitos 3/2016). Sosiaalihuoltolain mukaiset vapaaehtoiset palvelut mahdollistavat motivoitumisen avun vastaanottamiseen ilman viranomaisten luomaa pakkoa. Ennaltaehkäisyyn, valinnanvapauden ja kokonaisvaltaisuuden periaatteet ovat erittäin uuden sosiaalihuoltolain määrittelemiä

keskeisiä toiminnan tavoitteita. Uudella sosiaalihuoltolailla on ollut tarkoituksena vahvistaa vapaaehtoisia peruspalveluita ja näin ollen vähentää usein viranomaisten puuttumista vaativien korjaavien toimenpiteiden tarvetta. (Kananoja & Lähteenmäki & Marjamäki 2017, 65.) Sovellan rajatyön käsitettä tutkimukseni yhtenä teoreettisena käsitteenä tutkiessani lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välistä rajaa, joka tulee näkyväksi muun muassa sosiaalityöntekijöiden tuottamissa käsityksissä kunkin organisaation asiakkuuden ehdoista. Tässä tutkimuksessa tapani ymmärtää rajatyön käsite on lähellä Ewa Wikströmin (2008) määritelmää rajatyöstä: ”rajatyö on niitä prosesseja, joiden avulla rajat, rajaukset tai muut raja-alueet on rakennettu, neuvoteltu, vahvistettu tai määritelty uudelleen”. Rajatyö nähdään tässä tutkimuksessa organisaatioiden välillä käytävinä neuvotteluina rajasta, joka syntyy kun asiakkaita kategorisoidaan joko lastensuojelun sosiaalityöhön tai sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperheiden sosiaalityöhön kuuluviksi.

3.2 Kategoriat rajatyön tekemisen välineinä

Rajojen vetäminen konkreettisesti tai metaforisesti on ihmisten tapa järjestää maailmaa. Rajojen synnyttämä järjestys ei kuitenkaan ole neutraalia, vaan rajat aiheuttavat aina hierarkkisia valta-asetelmia: hyvä ja paha, parempi ja huonompi, sivistynyt vai sivistymätön tai ylempi ja alempi. (Nenola 2005, 302–303.) Luonnehtiessamme itseämme ja toisiamme käytämme kategorioita ja synnyttämme samalla jäsenyyksiä ryhmissä. Tapamme sijoittaa ihmisiä yleisluontoisiin kategorioihin perustuviin ryhmiin, kuten suomalaisiin, mielenterveyden ongelmista kärsiviin tai ammattiauttajiin perustuu oletukseen siitä, että ryhmien jäsenillä on yhteisiä ominaisuuksia ja samanlaisia toimimisen tapoja. Kategorisoinnilla rakennamme moraalista järjestystä sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen kanssakäymiseen. Perusjako on me ja he, sillä koemme kuuluvamme tiettyyn ryhmään ja toiset ovat siitä ulkopuolisia. (Juhila 2012, 176–178.)

Rajatyö, jossa neuvotellaan rajasta lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön organisaation ja siten myös työntekijöiden ja asiakkaiden välillä perustuu kategorioiden luomiseen ja ylläpitämiseen. Tämä pätee laajemminkin toiminnan organisoitumiseen muun muassa lapsi- ja perhepalveluiden kentällä. Kaikkinensa ihmiset luokittelevat itseään ja muita ymmärtääkseen toisiaan ja kyetäkseen koordinoimaan yhteistä toimintaa. Kategorisoinnissa on perimmiltään kysymys ihmisten määrittelystä joko ryhmään kuuluvaksi tai sen ulkopuolella olevaksi. Määrittely helpottaa yhteistoimintaa ihmisten kesken, kun määrittely antaa vastauksia kysymyksiin ”mitä minun pitäisi henkilöstä ajatella tai miten

häneen suhtautua tai toisaalta millaisia ominaisuuksia tai toimintaa itseltämme odotetaan”, kuten Jokinen ym. kuvaavat. (Juhila 2004, 169; Jokinen & Juhila & Suoninen 2012, 18–19.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiden kohdalla asiakaskategoriat antavat viitteitä työntekijöille esimerkiksi ongelmien vakavuuden tai asiakkaille tarjottavan tuen määrän ja keston näkökulmista.

Harvey Sacks on yksi kategoria-analyysin pioneereista, jotka ovat kehittäneet kategoria-analyysia tutkimusmenetelmänä, mutta myös laajemmin ymmärrettynä sosiaalitieteellisenä lähestymistapana. Tässä tutkimuksessa Sacksin kehittämä kategoria-analyysin näkökulma rajautuu kategorisaatioon institutionaalisessa ympäristössä, jossa sosiaalityöntekijät ja asiakkaat tuottavat toimintansa kautta itselleen ja toisilleen identiteettejä ja neuvottelevat kuulumisestaan tiettyyn työntekijän ja asiakkaan kategoriaan. Asiakkaiden itselleen tuottamat identiteetit näyttäytyvät tässä tutkimuksessa erityisesti vastaanottavaisen tai itsemääräämisoikeudesta kiinni pitävän asiakkaan identiteetteinä. Sacksin mukaan ihmisen käyttämä puhe on sosiaalista toimintaa, jolla henkilö pyrkii suunnitelmallisesti rakentamaan puhetta niin, että saisi sen avulla asioita tapahtumaan. Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät saattavat esimerkiksi pyrkiä suostuttelemaan asiakasta osallistumaan työskentelyyn, jotta asiakas voitaisiin kategorisoida muutostyöskentelyyn motivoitumisen vuoksi lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen ja ongelmatilanne olisi hoidettavissa kevyen tuen avulla.

Kategoriat eivät ole olemassa ilman toimintaa, vaan ne ilmenevät käytännössä ja saavat merkityksiä ihmisten välisen vuorovaikutuksen kautta. Kategoriat ja niiden muodostamat identiteetit eivät siis ole pysyviä, vaan niitä kuvaa kategoriaista neuvottelemisen. Saatamme esimerkiksi kategorisoida jonkun ihmisen tietyn kategorian jäseneksi, vaikka ihmisen kokemus kategoriaan kuulumisesta eroaisikin. Vaikka ihminen katsoisikin kuuluvansa tiettyyn kategoriaan, hän voi kuitenkin vastustaa joitakin kategorian jäsenyyteen liitettyjä piirteitä. Vastustuksen kohteena voivat olla Sacksin mukaan myös vähemmän merkittävät tai latautuneet piirteet. Sacks kuvaa tällaisen toiminnan taustalla olevan käsitys siitä, että ihminen kokee olevansa vastuullinen myös päätelmistä, joita kategorian ulkopuoliset henkilöt hänestä tekevät kategorian perusteella. (Sacks 1992; Jokinen & Juhila & Suoninen 2012, 52–53; Silverman 1998, 92–93.)

Joskus ihmiset vastustavat annettua kategoriaa tekemällä erontekoja itsensä ja tunnistetun kategorian välille. Juhila puhuu poikkeavan kategorian jäsenyyden omaksumisesta ja kategorian vastustamisesta irrottautumalla ennakolta kielteisesti määrittyvien kategorioiden jäsenyyksistä. Poikkeavan kategorian jäsenyyden omaksuminen voi tapahtua esimerkiksi kuvaamalla itseään erilaisuuden kautta.

Juhila käyttää esimerkkiä ”Olen 48, mutta näytän nuoremmalta ja tunnen olevani nuorempi” tällaisena itsensä erottamisena iän määrittelemään kategoriaan liitetyistä piirteistä. Annetun kategorian vastustaminen voi tapahtua myös irrottautumalla kielteisen kategorian jäsenyydestä ennakolta. Juhila kuvaa, kuinka poliisikuulusteluissa miehet, joita epäiltiin väkivaltaisuudesta naisia kohtaan, irtisanoutuivat väkivaltaisen miehen kategorian jäsenyydestä kertomalla ennakolta, etteivät olleet ”koskaan elämässään lyöneet naista”. (Juhila 2012, 212–219.) Kategorioiden vastustaminen lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla voi näyttäytyä esimerkiksi irrottautumisena lastensuojelun asiakkaisiin liitetyistä, moraalisesti arveluttavista piirteistä tai elämänhallinnan ongelmista. Poikkeavan kategorian jäsenyyden omaksumista on paikannettavissa esimerkiksi asiakasvanhempien puheesta, kun he kuvaavat olevansa erilaisia, kuin perinteisesti ne, joiden lapsista tehdään lastensuojeluilmoituksia.

Kategoriat tuottavat ihmisille identiteettejä. Antaki ja Widdicombe (1998) kuvaavat, kuinka ihmisen sosiaalinen identiteetti rakentuu ihmisen itsensä tai toisten asettaessa hänet tiettyjä ominaisuuksia tai piirteitä sisältävään kategoriaan. Identiteettikategoriat eivät ole siten pysyviä ja kaikissa tilanteissa ihmisiä määrittäviä tekijöitä, vaan identiteetti tulee uudelleen tarkasteltavaksi ja määriteltäväksi eri vuorovaikutustilanteissa. Tutkijan ei tule tarkastella ihmisten toimintaa etukäteen olettamien kategorioiden kautta, vaan pyrkiä löytämään kategorioita, joihin ihmiset itse toiminnallaan orientoituvat, joko ottavat identiteetin itselleen tai hylkäävät sen. (Antaki & Widdicombe 1998, 1–3.) Esimerkkinä voisi käyttää lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaan identiteettiä. Merkityksellistä ei ole katsoa henkilöä tämän identiteetin läpi, vaan tarkastella sitä, kuinka henkilö omalla toiminnallaan tuottaa tai vastustaa lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaana olemisen identiteettiä, tai kuulumistaan joihinkin ihan muihin kategorioihin. Asiakkaiden identiteetit kietoutuvat rajatyön kanssa yhteen. Tutkimusaineistossa asiakas esimerkiksi tuottaa puheellaan itselleen tukitoimiin vastaanottavaisesti suhtautuvan asiakkaan identiteettiä. Samalla hän pyrkii vastustamaan työntekijän tarjoamaa lastensuojelun asiakkaan identiteettiä sekä työntekijän tekemää kategorisointia lastensuojelun asiakkuuteen. Suoninen puhuu vuorovaikutusidentiteeteistä, joita tuotetaan kielellisillä teoilla, joihin sisältyy vihjeitä, joita tulkitsemalla identiteetti voidaan paikantaa. Vuorovaikutuksen kautta muodostuvat identiteetit ovat jatkuvasti rakentuvia ja muuttuvia vuorovaikutusasetelmia, eivätkä niinkään ihmisen mukana kulkevia tai ulkoisesti havaittavia piirteitä, joiden kautta identiteetti arkipuheessa usein ymmärretään. (Suoninen 2012, 96–98.)

Identiteettikategoriat ovat merkityksellisiä instituutioiden sisällä käytävässä vuorovaikutuksessa. Juhila (2004) kuvaa, kuinka institutionaalisuus on oikeastaan identiteettikategorioihin orientoitumisen tulos. Edellytyksenä on, että ihmiset organisaation sisällä kohtaavat ja asettuvat kategorioihin, jotka ovat organisaation tehtävien ja toiminnan kannalta olennaisia. Myös sosiaalityön vuorovaikutuksessa identiteettikategoriat ovat merkityksellisiä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleihin oletetaan liittyvän monenlaisia ominaisuuksia ja merkityksellisenä näyttäytyy se, asettuvatko he näihin rooleihin. Vuorovaikutuksessa voi syntyä erimielisyyttä esimerkiksi siitä, mihin kategorioihin henkilöt kokevat kuuluvansa tai millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia näihin oletetaan kuuluvan. Sosiaalityössä identiteettityöskentely voi tarkoittaa muutostyöskentelyä, jossa asiakkaan identiteetiksi pyritään sovittamaan jotakin toista. Muutostyötä voi paikantaa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta, mutta myös työntekijöiden välisestä puheesta, jota käydään asiakastilanteiden ulkopuolella ja jossa tuotetaan asiakkaille identiteettejä. (Juhila 2004, 170.) Työntekijöiden tuotama haastattelupuhe on yksi esimerkki työntekijöiden tekemästä asiakkaiden kategorisoinnista asiakastilanteiden ulkopuolella. Asiakkaan kategorisointi ilman että hän on tilanteessa läsnä, voi vaikuttaa Nikanderin tutkimuksen perusteella esimerkiksi palveluiden tarjoamiseen tai häneltä epäämiseen hänelle tuotetun identiteetin perusteella. (Nikander 2003b, 112–128.)

Jako ”pirullisiin” (wicked) ja ”kesyihin” (tame) ongelmiin on Horst Rittel’in (1972) mukaan yksi tapa löytää ratkaisuja kategorisointiin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla. Pirullisia ongelmia ei voi määritellä täsmällisesti, eikä ratkaisuksi ole mahdollista löytää ainoaa oikeaa vaihtoehtoa. Pirullisten ongelmien ratkaisuksi nähdään usein vähiten vahingollisin vaihtoehto. Kesyt ongelmat ovat päinvastoin etukäteen määriteltävissä ja niihin on olemassa täsmällisiä ja toimiviksi todettuja ratkaisuja. Jako pirullisiin ja kesyihin ongelmiin voi olla suuntaa antava jako myös mietittäessä asiakkuuksien jakoa lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuksiin. Lainsäädäntö ja perheiden käytettävissä olevat tukimuodot lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön organisaatioissa antavat viitteitä siitä, että lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaat näyttäytyvät useammin ennaltaehkäiseviä palveluita vastaanottavina, lieviä sosiaalisista ongelmista kärsivinä asiakkaina, kun taas lastensuojelun asiakkaat näyttäytyvät useammin kärsivän vakavammista perhettä kohdanneista ongelmista ja kriiseistä. Kuitenkaan asiakkaiden määrittäminen näihin kategorioihin ei ole staattista tai yksiselitteistä, vaan jokaisen asiakkaan kohdalla käydään neuvottelua ongelmanmäärittämisestä, esimerkiksi siitä, täyttääkö asiakkaan tilanne asiakkuuden ehdot tai onko tilanne ”lievä” tai ”vakava”. Rajatyön tekeminen edellyttää sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä, jossa asiakastilanne tunnistetaan ja kategorisoidaan tietynlaiseksi.

Jokinen ja kumppanit (1995) puhuvat sosiaalisten ongelmien tulkintatyöstä, jossa lähestytään sosiaalisia ongelmia konstruktionistisesta näkökulmasta. Lähtökohtana on ajatus, että sosiaaliset ongelmat muodostuvat tulkinnan ja määrittelyn kautta. Mikään ongelma tai käyttäytymistapa ei ole lähtökohdaisesti sosiaalinen ongelma, ennen kuin se tietyssä sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa ympäristössä määritellään sellaiseksi. (Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 12–15.) Ongelmat määrittelevät pitkälti sitä, missä organisaatiossa on paras asiantuntemus ja missä asiakasta pystytään parhaiten auttamaan. Tärkeää on kuitenkin huomata se, ettei ongelman määrittely ole yksiselitteistä, vaan se sisältää aina työntekijän tekemän tulkinnan asiakkaan tilanteesta. On siis mahdollista, että työntekijöiden tekemän tulkinnat eroavat toisistaan ja ongelman määrittely vaatii jatkuvaa neuvottelua muiden samaa tulkintatyötä tekevien kanssa. Jokinen ja kumppanit kuvaavat, kuinka sosiaalityöntekijöillä on asiantuntemuksensa kautta erityinen valta tulkita ongelmia. Ongelmien tulkintatyö ei jää vain yksilötasoiseksi toiminnaksi, vaan sillä on mahdollisuus osallistua kulttuuristen itsestäänselvyyksien vahvistamiseen tai muokkaamiseen. Asiantuntijuusaseman vuoksi sosiaalityöntekijöiden ongelmien tulkintatyön tulokset näyttäytyvät usein muiden tulkintatyötä legitimoivina. (Jokinen ym. 1995, 14.)

Myös Loseke (2003, 14) kuvaa sosiaalisten ongelmien muodostuvan aina kulloisenkin määrittelyn kautta, silloin ”kun jokin asia määritellään haitalliseksi tai muutosta vaativaksi”. Asiakkaan ja tilanteen kategorisointi tapahtuu sosiaalityössä usein ongelmalähtöisesti. Kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaalisen ongelman kategoriaan, nähdään asiakkuuden edellytykset täytetyiksi. Ongelma määrittelee asiakasta ja samalla rakentaa asiakkuutta. Jokisen ja kumppaneiden (1995) mukaan kategorisaatio on merkityksellinen osa asiakkuuden synnyssä, mutta myös läpi asiakkuusprosessin. Asiakkuuden vaiheet muuttuvat ja ongelmamäärittelyt voivat vaihtua tai purkautua kokonaan. Tällöin asiakkuuden tarve tulee uudelleen arvioitavaksi. Holstein ja Miller (1993) näkevät asiakkuuden olevan sekä organisaatiotasosta kategorisointia, mutta myös ”työntekijän ja asiakkaan välillä rakentuvaa ja moniulotteista tulkintatyötä”.

Kategorisaatio on usein vakiintunutta ja stereotypisoivaa (Juhila 2012). Kategoriaryhmän jäseneksi luokittelu on yksinkertaistavaa, sillä kategorisaatio perustuu yksilöiden yhteen niputtamiseen (Pälli 2003, 123). Asiakkaan näkeminen kategorian sisällä ei anna välttämättä mahdollisuutta asiakkaiden yksilöllisille piireille tai elämäkokemuksille. Kategorisoinnilla on siis seurauksensa: kun ongelma nimetään jollain tavalla, nostaa se esiin joitakin ratkaisun mahdollisuuksia ja sulkee ulkopuolelle muut (Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 17). Kategorisaatiossa on kuitenkin kyse myös asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta. Jokisen ja kumppaneiden (Emt. 1995) mukaan kategorisaatiossa on kyse ongelmien määrittelemisestä siten, että moraalinen ja juridinen oikeutus työntekijöiden puuttumiseen

on perusteltua. Lisäksi kategoriat määrittelevät sen, onko työntekijä pätevä ammattilainen hoitamaan asiakkaan asioita ja onko hänellä taitoja ongelman ratkaisemiseen. Asiakkaan ongelmanmäärittelyn tulisi siis kohdata organisaation toimintamahdollisuuksien ja resurssien kanssa, jotta ongelma voidaan ratkaista. Toinen mahdollisuus on muokata ongelmanmäärittely ja organisaation asiakkuus toisilleen yhteensopiviksi. (Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 16–18.)

Oman tutkimukseni kannalta on merkityksellistä ymmärtää, että rajatyö ja kategorisointi liittyvät oleellisesti toisiinsa. Neuvoteltaessa asiakkuuden kriteereistä ja asiakkaiden kuulumisesta joko lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin luokitellaan asiakkaita kuuluviksi tiettyjä piirteitä edustaviin asiakaskategorioihin. Kategoriat voivat olla esimerkiksi lievistä, ohimenevistä tai yksittäisistä ongelmista kärsivien asiakkaiden kategoria tai tiivistä ja pitkäkestoista tukea tarvitsevien, monista päällekkäisistä ongelmista kärsivien asiakkaiden kategoria. Kategoriat eivät ole neutraaleja, vaan ne itsessään myös määrittelevät, tuottavat ja rakentavat kategoriaan sijoitettuja asiakkaita. Asiakkaat eivät ole myöskään asiakkuuden sisällä passiivisia toimijoita, vaan he neuvottelevat identiteeteistä ja kuulumisesta asiakaskategorioihin. Mielenkiintoista lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelu sosiaalityön kontekstissa on, että tuottaako esimerkiksi aikaisempi lastensuojelun asiakkaan identiteettikategoria tietynlaisen leiman asiakkaalle myös työntekijöiden silmissä hänen tehdessään arviota asiakkaan paikasta lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun rajalla? Ja toisaalta, onko kategorisoinnilla esimerkiksi lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaaksi vaikutusta siihen, kuinka asiakas saa tarpeellisia palveluita organisaatiorajojen yli, vai odotetaanko palveluiden saamisen edellytykseksi asiakkaan kuulumista tiettyyn asiakasryhmään? Asiakkaiden kategorisointi herättää kysymyksen kategorisaation moraalisesta luonteesta. Onko sosiaalityön etiikan näkökulmasta kestävä, että asiakasta ja hänen tilannettaan tarkastellaan tietyn, usein kapean ja organisaatiolähtöisen kategorian jäsenyyden näkökulmasta ja keskeiseksi kysymykseksi muodostuu pikemminkin se mihin organisaatioon asiakas kuuluu, eikä niinkään kokonaisvaltainen, yksilöllisen elämäntilanteen tunnistaminen, ymmärtäminen ja kohtaaminen? Tiukka asiakkaiden kategorisointi ennalta määrättyihin ryhmiin voi vaarantaa asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen näkemisen ja luovien ratkaisuvaihtoehtojen löytämisen.

3.3 Rajatyön, kategorisaation yhteys vastuun kysymyksiin

Sosiaalityössä vastuukysymystä voidaan pohtia vastuunjakona yksilön ja yhteiskunnan välillä sekä vastuunjakona erilaisten ammattilaisten muodostamien organisaatioiden välillä. Organisaatioiden välinen vastuun jako päättyy kuitenkin loppujen lopuksi kysymykseen siitä, ottaako yhteiskunta vastuun

yksilön tarpeista ja millä tavalla, ja mille toimijalle vastuun ottaminen osoitetaan. Luvun alkuosassa tarkastelen vastuukysymyksiä vastuunjakona yksilön ja yhteiskunnan välillä ja loppuosassa siirryn kuvaamaan organisaatioiden välisen rajatyön ja asiakkaiden kategorisoinnin yhteyttä vastuun kysymyksiin.

Arja Jokisen mukaan kategoriat, joita sosiaalisten ongelmien instituutioissa käsitellään, voivat olla asiakkaan kannalta seurauksellisia. Sosiaalisia ongelmia määritellessään organisaatiot ottavat kantaa myös kysymyksiin syyllisyydestä ja vastuusta: kenen tulisi kantaa vastuu ongelman muodostumisesta tai poistamisesta? Seurauksien näkökulmasta on olennaista, painottuuko lähestymistavassa yksilöllinen vai sosiaalinen näkökulma. Vastakkain ovat sosiaalinen näkökulma, jossa huomion kiinnittävät olosuhteet ja rakenteet ja yksilöllinen näkökulma, joka keskittyy yksilöllisiin piirteisiin, ominaisuuksiin ja käyttäytymiseen. (Jokinen 2012, 248–250.)

Hyvinvointivaltio voidaan ymmärtää keskinäisen vastuun järjestelmäksi, jossa hyvinvointivaltion edut ja palvelut turvaavat elämisen laadun ja tason silloin, kun ihmisen omat voimat eivät siihen riitä. Universalismin ajatukseen kuuluu kyky samaistua toisen ihmisen tilanteeseen, eikä niinkään erotella kansalaisia huolenpidon mukaan. (Juhila 2006, 155–156.) Pohjoismaissa hyvinvointivaltio ymmärretään kansalaisten tahdon ja poliittisen voiman muodostamaksi toiminnaksi, jota kuvaavat laaja-alainen solidaarisuus ja halu huolehtia myös huono-osaisista yhteiskunnan jäsenistä. Hyvinvointivaltiossa yhteiskunnan tuottama rakenteellinen epäoikeudenmukaisuus on nähty yksilöiden elämän ongelmien syinä ja julkisen vallan vastuulla on nähty kehittää yhteiskuntaa oikeudenmukaisemmaksi sekä korjata tapahtuneet vääryydet. (Julkunen 2006, 31–40.)

Juhilan määrittelemän universalismin ajatuksen toteuttaminen tuottaa haasteita myös organisaatioiden väliselle rajatyötä, kun taustalla vaikuttavat uusliberalistiset näkemykset vastuun siirtymisestä hyvinvointivaltiolta yksilölle ja resurssien niukkuus. Tutkimusaineistosta oli nähtävissä, kuinka resurssien niukkuus johti tilanteeseen, jossa rajatyötä määrittivät resurssilähtöiset organisaatioiden linjavedot sen sijaan, että sosiaalityöntekijät olisivat määritelleet asiakkaan paikan hänen yksilöllisen elämäntilanteensa tai tarpeidensa mukaan. Raija Julkunen (2008,20) toteaaakin, että kansalaisille on tarjolla ”lisää omaa vastuuta, vastuuta omista teoista, eettisistä valinnoista, toimeentulosta, läheisten hoivasta ja lasten kasvatuksesta, osaamisesta ja työllistyvyydestä, terveydestä ja toimintakyvystä sekä sosiaalisista riskeistä, kuten vanhuudesta tai sairaudesta”. Sen sijaan, että valtio ottaisi vastuun kansalaistensa hyvinvoinnin edistämisestä ja palveluiden tarjoamisesta, ensisijainen vastuu näyttää siirtyneen yksilöille, perheille ja yhteisöille. Asiakkaiden vastuuttamisen lisäksi myös työntekijät ovat

aikaisempaa vahvemmin vastuussa työnsä tuloksellisuudesta ja kustannustehokkuudesta. (Juhila & Raitakari & Hall 2016, 4.)

Sosiaaliset ongelmat muuttuvat helposti auttamisorganisaatioissa yksilöllisiksi ongelmiksi, kun ongelman määrittely yksilöityy tiettyyn asiakkaaseen. Loseke kuvaa ilmiötä käsitteellä ”ongelmallisten ihmisten tuottamisteollisuus” (troubled persons industry). Käsite kuvaa, kuinka ongelman aiheuttajaksi ja toisaalta ongelman ratkaisijaksi osoitetaan yksilöä, näkemättä sosiaalisten ongelmien yhteiskunnallista luonnetta. (Loseke 2007, 59–60 Jokisen 2012, 259 muk.) Institutionaalisissa käytännöissä, kuten esimerkiksi sosiaalitoimistossa, sosiaaliset ongelmat näyttäytyvät helposti yksilöllisestä näkökulmasta. Asiakas näyttäytyy toimenpiteiden kohteena ja ratkaisuksi nähdään asiakkaan muuttaminen. Asiakkaan näkeminen ongelman aiheuttajana vahvistaa poliittis-yhteiskunnallista tulkintalinjaa, jossa vastuu ongelmien synnystä ja niiden ratkaisemisesta on yhä enemmän asiakkaalla itsellään.

Siirtyminen vahvasta hyvinvointivaltion vastuusta yksilön vastuuseen on tapahtunut osittain korostamalla ihmisen autonomiaa, toimijuutta ja vastuullisuutta hyvän elämän kriteereinä. On ajateltu, että julkisen hyvinvointivastuun karsiminen synnyttäisi lisää ihmisten omaa vastuullisuutta. Tästä esimerkkinä ovat esimerkiksi huonontuneet vanhustenhoidon palvelut, mikä on lisännyt omaisten ja puolisoiden hoivatyötä. (Julkunen 2006, 152–153.) Vastuun siirto on osa laajaa yhteiskunnallista muutosta, jonka takana ovat rahoitukselliset haasteet ja kysymykset moraalisesta oikeutuksesta vastikkeettomaan apuun. Vastuunsiirron suurimpana uhkana nähdään usein eriarvoisuuden kasvu ja heitteille jättö, kun hyvin toimeen tulevat kuluttavat hyvinvointipalveluita ja huono-osaisten toimeentulo heikkenee ja universaalit palvelut eivät ole riittäviä. Vastuun siirtäminen tahoille, jotka eivät pysty tätä vastuuta kantamaan, lisäävät väistämättä yksilöiden toimeentulovaikeuksia, puutteita sosiaalisissa ja taloudellisissa resursseissa sekä hoivatta jäämistä. (Julkunen 2006, 182–184.)

Yksi merkittävistä vastuun ottamisen tavoista on vaikuttaminen yhteiskunnalliseen asenneilmastoon. Heikompiosaisen marginaaliin sijoittamisen sijasta yleisten keskustelujen suunnan tulisi muuttua kohti sitä, että kaikki ihmiset olisivat tasavertaisia yhteiskunnallisia toimijoita toistensa rinnalla. Sosiaalityön vastuu heikompiosaisista ei tarkoita ainoastaan vastuuta yksilöstä, vaan se on myös marginaalisuutta tukeviin ilmiöihin puuttumista ja vaikuttamista yhteiskunnassa. (Pohjola 2016, 92–96.)

Yksilöiden ja yhteiskunnan käydessä vastuunjaon keskustelua samaa keskustelua käydään myös viimesijaisesta vastuusta eri organisaatioiden välillä. Kirsi Juhila, Suvi Raitakari ja Christopher Hall

(2016) puhuvat marginaalisista palveluista, joilla he tarkoittavat niitä viimesijaisia, ei-universaaleita palveluita, joita käyttävien asiakkaiden elämää kuvaavat monipuoliset ja monimutkaiset tarpeet, syrjäytyminen, mielenterveys- ja päihdeongelmat, rikollisuus ja kodittomuus. Marginaalisten tai viimesijaisia palveluiden käyttöön liittyy tietynlainen leimaavuus ja kontrollin tarve. (Juhila, Raitakari & Hall 2016, 3–4.) Tarja Heino (2014) määrittelee lastensuojelun aseman palvelujärjestelmässä viimesijaiseksi, sillä lastensuojelussa vastuuta ei voida siirtää enää toiselle taholle tai organisaatiolle. Useilla muilla toimijoilla, mukaan lukien lapsiperheiden sosiaalityön organisaatio, on mahdollisuus siirtää asiakkaasta vastuu muille, mahdollisesti pätevämpien tai erikoistuneempien asiantuntijoiden tehtäväksi. Esimerkiksi koulu tai päivähoito voi tehdä lastensuojeluilmoituksen, tai lapsiperheiden sosiaalityöntekijät voivat tulkita asiakkaan tarvitsevan tiiviimpää tukea, jolloin vastuu asiakkaasta siirtyy toimijalta toiselle. Heino määrittelee lastensuojelun ytimen olevan ”pirullisten” ongelmien sietämistä ja ratkomista. Sektoreihin jakautunut järjestelmä pyrkii ratkaisemaan punoutuneita ongelmia keskittymällä kuhunkin ongelmaan erikseen. Tämä ei kuitenkaan toimi lapsiperheiden monimutkaisia ja kasautuneita ongelmia ratkottaessa. Lastensuojelun sosiaalityössä työntekijät eivät voi siirtää vastuutaan muille toimijoille, mutta voivat toimia muiden toimijoiden kanssa yhdessä, erilaisissa yhteisöissä ja virallisten ja epävirallisten normien muodostamissa suhteissa. (Heino 2014, 286–287.)

Vastuunjaon ratkaisijaksi on sosiaalityössä esitetty toimivaa moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyön on katsottu takaavan tasapuolisemman ja sekä ammattilaisten että asiakkaan kannalta paremman päätöksenteon ja hoidon. (Nikander 2003a, 279–290.) Vastuunjako näyttäytyy helpompana, mitä paremmin ammattilaisten tuntevat toistensa työn sisällön ja reunaehdot, mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen sekä tunnistavat oman työskentelyalueensa rajat. Ojurin mukaan (1996) yhteistyön edellytys on avoin keskustelu. Avoimen keskustelukulttuurin esteenä voivat olla päivittäisten toimintojen ritualisoituminen, tiedostamattomatkin normit ja tottumukset, jotka kertovat tiimin hierarkkisuudesta. Ojurin mukaan yhteistyösuhteita rasittavat hierarkkisuus ja siihen liittyvät valtaongelmat. Hierarkkiset yhteistyörakenteet eivät saisi muuttua yhteistyön esteiksi, vaan niiden tulisi kyetä joustamaan ja muuttumaan tarpeiden ja tilanteiden muuttumisen myötä. (Ojuri 1996, 125–126.)

Moniammatillista yhteistyötä edistäviä tekijöitä ovat Liliana Sousan ja Tania Costan (2010) mukaan ammattilaisten sitoutuminen, muiden ammattilaisten tukeminen, kehitysehdotusten esittäminen sekä vastaanottaminen, saavutettavissa oleminen sekä luvattujen tehtävien hoitaminen. Tutkijoiden mukaan nämä kaikki ominaisuudet ovat edellytyksenä hyvälle yhteistyölle, mutta ihmisten välinen vuo-

rovaikutus ei voi olla ainoastaan moniammatillisien yhteistyön edellytys. Tarvitaan myös moniammatilliseen yhteistyöhön tukevia virastojen välisiä rakenteita ja toimintatapoja, jotta vastuu organisaatioiden välisestä työnjaosta ja yhteistyön toimivuudesta ei jäisi yksittäisille työntekijöille. (Sousa & Costa 2010, 444–454.)

Asiakkaiden kategorisointi, työntekijöiden tekemä rajatyö ja vastuunjako kietoutuvat toisiinsa monin tavoin. Työntekijät määrittelevät rajatyötä tehdessään myös organisaatioiden ja ammattiryhmien välisiä rajoja ja vastuun paikkoja. Rajatyö taas ei ole mahdollista ilman oman asiantuntijuuden ja toiminta-alueen tunnistamista. Edwards (2011, 33) puhuu suhdeasiantuntijuudesta, jossa oma asiantuntemus ja vastuut suhteutetaan muiden ammattilaisten asiantuntemukseen ja vastuuseen. Rajatyössä puhutaan mukaan ottavasta tai pois sulkevasta rajatyöstä, jossa määritellään vastuu- ja osaamisalueen sisälle ja ulkopuolelle kuuluvia tekijöitä (Juhila & Hall 2017). Rajatyö on siis aina myös ammattilaisten vastuualueista ja asiakkaista vastuun ottamisesta neuvottelua. Raitakari ym. (2019, 75) kuvaavat, kuinka raja- ja vastuuneuvottelut aktivoituvat erityisesti organisaatioiden muutostilanteissa tai uusia työtapoja etsittäessä. Joistakin vastuualueista ja tehtävistä pidetään kiinni, joitakin rajataan oman vastuun alueen ulkopuolella tai toisaalta otetaan vastaan uusia vastuualueita. Omassa tutkimuksessani näyttäytyy, kuinka vastuuneuvottelut ovat tutkimuskaupungissa edelleen organisaatiomuutoksen jäljiltä kesken ja yksittäiset ammattilaisten käymät raja- ja vastuuneuvottelut ottavat kantaa myös laajempaan vastuunjakoon lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön välillä. Toisaalta on tärkeä huomata myös se, että vastuut ja rajat ovat lähtökohtaisesti luonteeltaan häilyviä ja joustavia, mikä luo tarpeen jatkuville neuvotteluille vastuunjaosta työntekijöiden ja organisaatioiden välillä (Raitakari ym. 2019, 78).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuskysymys ja tavoitteet

Sosiaalihuoltolain tultua voimaan lain tavoitteiden saavuttamisen tulkittiin useissa kunnissa edellyttävän lastensuojelun sosiaalityön organisaatorakenteiden muuttamista. Organisaatiouudistuksissa pyrittiin erottaa esimerkiksi lastensuojelulain mukaiset ja sosiaalihuoltolain mukaiset asiakkaat ja palvelut toisistaan. Muutos pakottaa sosiaalihuollon ammattilaiset pohtimaan tarkemmin asiakkaiden kategorisointia sekä uusien organisaatioiden tekemää rajatyötä eli määrittämään oman ja toisen organisaation vastuun, osaamisen ja yhteistyön alueita, ja tätä usein tehdään juuri asiakaskategorisointien avulla. Uuden sosiaalihuoltolain tavoitteena oli siirtää painopistettä korjaavasta työskentelystä ennaltaehkäisevään työskentelyyn, kiinnittää erityistä huomiota asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun ja mahdollistaa viranomaisten toimiva yhteistyö.

Olen tässä tutkimuksessa kiinnostunut sekä lapsiperheiden että lastensuojelun sosiaalityön työntekijöiden näkökulmista asiakkaiden kategorisoinnin ja rajatyön ympärillä. Haluan tuoda työntekijöiden näkökulman osaksi tieteellistä keskustelua, sillä koen, ettei lapsiperheitä koskevan sosiaalityön työntekijöitä olla rajatyön näkökulmasta kuultu. Tavoitteenani on syventää ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia asiakkaiden kategorisoinnilla ja rajatyöllä on toisaalta lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaana olemiseen tai sosiaalityöntekijöiden työhön sekä luoda uutta tietoa asiakkaiden palveluiden oikean kohdentumisen ja lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön välisen hyvän yhteistyön mahdollistamiseksi.

Olen määritellyt tutkimuskysymykseni seuraavasti: *”Miten sosiaalityöntekijät tekevät rajatyötä määrittelemällä ja kategorisoimalla asiakkaita joko lastensuojelun sosiaalityön tai lapsiperheiden sosiaalityön piiriin kuuluviksi?”*

4.2 Laadullinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Pro gradu-tutkielmani kuuluu laadullisten eli kvalitatiivisten tutkimusten joukkoon. Tuomi ja Sarajärvi (2009) pyrkivät välttämään laadullisen tutkimuksen määrittelemistä tiukasti rajattuun lokeroon, sillä laadullinen tutkimus voidaan ymmärtää sekä laajassa merkityksessä että useina erilaisina kapeina

merkityksinä. Töttö (2000) kuvaa laadullisen tutkimuksen kentän laajuutta todetessaan ”nimitä laadulliseksi kaikkea, mikä jää jäljelle, kun numeroaineistot ja tilastolliset menetelmät jätetään laskuista” (Töttö 2000, 116).

Laadullisen tutkimuksen kenttä on siis laaja, mutta joitakin jaettuja tunnuspiirteitä laadulliselle tutkimukselle pystytään määrittelemään. Laadullinen tutkimus pyrkii ilmiön ymmärtämiseen, ei niinkään selittämiseen. Ymmärtäminen ihmistieteiden metodina on ikään kuin ”eläytymistä tutkimuskohteiden henkiseen ilmapiiriin, ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin”. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28.) Lisäksi laadullinen tutkimus on perinteisesti määritelty määrällisen tutkimuksen vastakkainasettelun kautta. Karkeasti jaettuna laadullinen tutkimus on ymmärtävää, ihmistieteellistä tutkimusta, johon kuuluu fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusperinne. (Emt. 2009, 66.) Laadullisessa tutkimuksessa ihminen on sekä tutkija, että tutkimuksen kohde, minkä vuoksi tutkimuksissa keskeisiä asioita ovat ihmisen kokemus, hänen antamat merkitykset ja yhteisöllisyys. Saatua tietoa kuvaavat ymmärtäminen ja tiedon tulkinta. (Laine 2001.) Määrällinen tutkimus nähdään usein laadullisen tutkimuksen näkökulmasta luonnontieteellisenä ilmiöitä selittävänä tutkimuksena, joka nojaa positivismiin ajatukseen välittömistä havainnoista välttämällä käsitteellisiä oletuksia ja jossa on jäykät tutkimusrakenteet. Tuomi ja Sarajärvi (2009) kuitenkin huomauttavat, että myös määrällisen tutkimuksen yksiselitteinen määritteleminen on mahdotonta ja sitä on yleisesti määritelty vastaavasti laadullisen tutkimuksen lähtökohdista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 65–66.)

Laadullisen tutkimuksen taustalla vaikuttavat epistemologiset ja ontologiset kysymykset todellisuuden ja tiedon luonteesta. Hirsjärvi ja Hurme kuvaavat (2011) todellisuuden olevan laadullisen tutkimusotteen mukaan subjektiivinen ja moninainen, toisin sanoen jokaisen ihmisen todellisuus on oma ja todellisuus on sosiaalisesti konstruoitu. Sosiaaliseen konstruktionismiin kuuluu ajatus siitä, että sosiaalinen todellisuutemme muodostuu sosiaalisen ja kielellisen vuorovaikutuksen kautta. Ei voida sanoa, että todellisuus olisi yksinkertainen, vaan sitä kuvataan ennemminkin ”selitystapoina ja kertomuksina”, jolloin todellisuudesta voidaan konstruoida monenlaisia versioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Epistemologiset oletukset, eli kysymys siitä, mikä on tiedon luonne ja millainen on tutkijan ja tutkitavan suhde, eroavat kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimussuuntauksen välillä. Kvantitatiivisessä tutkimussuuntauksessa tutkimuksen kohteen ajatellaan olevan tutkijasta riippumaton kohde, kun taas kvalitatiiviseen tutkimussuuntaukseen liittyy vuorovaikutus tutkijan ja tutkitajan välillä. Tutkijan tehtävänä on siis kvantitatiivisessä tutkimuksessa löytää sopiva menetelmä tiedon saavuttamiseksi,

kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu tutkimuskohteen ja tiedon luomiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 21–24.)

4.3 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu

Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on usein jaettu haastattelun struktuurin perusteella erilaisiin jäsennyksiin. Metsämuuronen (2008, 40–41) puhuu strukturoidusta, puolistrukturoidusta ja avoimesta haastattelusta. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 44) taas jäsentävät haastattelutyypit lomakehaastattelun, teemahaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun käsitteillä. Muita käytettyjä ilmauksia eri haastattelutyypeistä ovat esimerkiksi formaali haastattelu, syvähaastattelu ja strukturoimaton kvalitatiivinen haastattelu. Nimityksiä on paljon, mutta merkityksellistä ei ole niinkään se, miksi haastattelua kutsutaan, vaan millaisia ominaispiirteitä haastattelu sisältää. Olennaisia kysymyksiä ovat se, kuinka tiukkaan struktuuriin kysymykset ja vastausmahdollisuudet on muotoiltu, sekä millainen rooli haastattelijalla on haastattelun jäsentäjänä ja ohjaajana. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 43–44; Eskola & Lähti & Vastamäki 2018, 29.)

Valitsin tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun, joka Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan etenee väljien ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti, eikä niinkään etukäteen määriteltujen tarkkojen ja yksityiskohtaisten kysymysten kautta. Teemahaastattelussa on aiempien tutkimusten ja aihepiirin läpi käymisen kautta valmistellut aihepiirit, jotka toistuvat haastateltavalta toiselle, mutta aihepiirejä käsitellään vapaassa järjestyksessä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.) Eskola ja Vastamäki (2015) kuvaavat teemahaastattelua keskusteluna, jossa ”tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin”. Haastattelun idea yksinkertaisuudessaan on siis kysyä haastateltavalta itseltään hänen mielipiteensä ja näkemyksensä tutkijaa mietityttävään aiheeseen. (Eskola & Vastamäki 2015, 27–43.) Tutkimuskysymykseni ohjasi valitsemaan teemahaastattelun aineistonkeruutavaksi, sillä koin tällä tavalla tavoittavani parhaiten sosiaalityöntekijöiden tulkinnat asiakaskategorisoinnin avulla tehtävästä rajatyöstä kahden organisaation välillä.

Tutkimukseni aineisto koostuu 11 teemahaastattelusta, jotka on toteutettu keski-suuren suomalaisen kaupungin kahdella eri lapsiperheiden alueellisella sosiaaliasemalla. Haastateltavista sosiaalityöntekijöistä 6 työskenteli lastensuojelun tiimissä ja 5 lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä. Haastateltavien rekrytoiminen molemmista sosiaalityön organisaatioista oli tärkeää sen vuoksi, että toivoin saavani

koottua aineiston, joka tuottaisi näkemyksiä rajatyöstä molemmin puolin organisaatorajaa. Tutkimukseni laajentaminen kahdelle eri alueelle tutkimuskaupungin sisällä ei tuonut tutkimukseni aineiston keruulle tai analyysille rajoituksia, sillä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään molemmilla alueilla samoin reunaehdoin. Tällä tavalla sain kuitenkin varmistettua aineistoni luotettavuuden ja riittävän laajuuden.

Aloitin tutkimusprosessini hakemalla tutkimuslupaa tutkimuskaupungilta. Tutkimuslupaa varten minun tuli tehdä tutkimussuunnitelma ja sähköinen tutkimuslupahakemus. Tutkimussuunnitelmassa esittelin tutkimuksen tarkoituksen, tutkimuskysymykset sekä aineiston keräämiseen ja säilyttämiseen liittyvät asiat. Tutkimuslupaprosessi sujui nopeasti. Omassa tutkimuksessani ei ollut havaittavissa portinvartijuutta, josta Kuula (2006, 144-147) puhuu yhtenä tutkimuksen eettisenä kysymyksenä. Portinvartijoina voivat toimia hallinnolliset elimet, eettiset toimikunnat, johtoryhmän jäsenet, kentän ammattilaiset tai tutkittavien omaiset, jotka päättävät tutkijan tai tutkittavan puolesta esimerkiksi tutkimukseen osallistumisesta tai tutkijan mahdollisuuksista kerätä aineistoa. Portinvartijuudesta puhuttaessa on kyseenalaistettu esimerkiksi tutkittavien vapaaehtoisuus, sillä haastateltavien rekrytointitilanteissa tutkijalta voi jäädä pimentoon haastateltavan todellinen motiivi tai se, kuinka tutkimukseen osallistuminen on tutkittaville esitelty. Vapaaehtoisuus voi olla näennäistä, jos tutkittava ajattelee esimerkiksi saavuttavansa osallistumisella hyötyä tai hyväksyntää. (Nikander & Zehner 2006, 520.) Luotin itse tutkittavien aitoon vapaaehtoisuuteen, sillä haastateltavat ottivat minuun itse yhteyttä saatuaan pyyntöni osallistua haastatteluun.

Seuraavaksi lähestyin haastateltavia johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta ja pyysin heitä välittämään haastattelupyyntöni tiimiläisilleen. Haastattelusta kiinnostuneita oli loppujen lopuksi sopivasti ja sovimme yksilöhaastattelut sähköpostitse. Toteutin haastattelut sosiaalityöntekijöiden työpaikalla, mikä aiheutti jonkin verran aikataulurajauksia haastattelun kestolle, sillä osa haastateltavista oli kiireisiä. Haastattelut kestivät 45 minuutista puoleentoista tuntiin. Haastattelut etenivät väljästi liitteenä olevien aikaisemmin suunnittelemini teemojen mukaisesti. Oma roolini haastattelijana oli keskusteleminen ja haastatteluun osallistuva, enkä niinkään neutraali, samalla tavalla muotoiltujen kysymysten esittäjä. Kaikkia teemoja ei käsitelty kaikkien haastateltavien kanssa, vaan haastateltavan puhe ohjasi osittain käsittelemään niitä teemoja, joista haastateltavalla oli sanottavaa. Toisin kun perinteisesti haastattelijan ja haastateltavan roolit on nähty toteuttavan kysymys-vastaus -asetelmaa, näen sekä haastateltavat että itseni haastattelijana aktiivisina haastatteluun osallistujina. Ajattelen, että haastattelun molemmat osapuolet osallistuvat keskinäisessä vuorovaikutuksessa todellisuuden rakentamiseen ja merkitysten luomiseen. (Gubrium & Holstein 2002, 3–32; Hirsjärvi & Hurme 2011.)

4.4. Haastatteluaineiston analyysi

Laadullisessa analyysissä päädytään usein jakoon induktiivinen – deduktiivinen analyysi. Jako perustuu päättelyn logiikkaan, jossa induktiivinen analyysi tähtää yksittäisestä havainnosta yleiseen ja deduktiivinen päättely taas yleisestä yksittäiseen. Kolmas tieteellisen päättelyn logiikka eli abduktiivinen päättely kuvaa teorianmuodostusta niin, että havaintojen tekoon liittyy johtojatous tai johtolanka. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107.) Jari Eskola (2001, 136) on jaotellut analyysitavat aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Näistä teorialähtöinen analyysi on yksi malli abduktiivisesta päättelystä, jossa aineistosta pyritään löytämään tukea etukäteen määritellylle teorialle. (Eskola 2001.)

Alasuutarin mukaan (1994) laadullista aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena. Argumentaatiota ei voida rakentaa yksilöiden erojen kautta, vaan kaikki laadullisen analyysin tulokset on selvitettävä niin, etteivät ne ole ristiriitaisia esitetyn tulkinnan kanssa. Toisin on tilastollisessa selittämisessä, jossa sallitaan poikkeuksia suhteessa yleiseen sääntöön. Laadullisessa analyysissä ei ole tarkoituksenmukaista hankkia analysoitavaksi aineistoa, joka antaisi mahdollisuuden tilastolliseen merkitsevyyteen. Laadullinen analyysi pohjaa siis kaikkien havaintojen johdonmukaiseen tarkasteluun ja pelkistämiseen, joiden pohjalta pyritään ratkaisemaan arvoitus ja löytämään yhtäläisyyksiä ilmiön ymmärtämiseen. Eskola (2001, 136) puhuu hypoteesin keksimisestä hypoteesin testaamisen tai todentamisen sijaan.

Laadullisessa analyysissä on Alasuutarin (1994) mukaan kaksi vaihetta; havaintojen pelkistämisen ja arvoituksen ratkaiseminen. Havaintojen pelkistäminen tarkoittaa aineiston tarkastelua tietystä, valitusta teoreettisesta ja metodisesta näkökulmasta. Tarkasteltavien asioiden tulee olla teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksen kysymyksenasettelun kannalta olennaisia. Ajatuksena on karsia syntyneet raakahavainnot yhdistämällä tehtyjä havaintoja toisiinsa. Taustaoletuksena on, että aineistosta on löydettävissä esimerkkejä tai näytteitä samasta ilmiöstä. Analyysin toinen vaihe on arvoituksen ratkaiseminen, jota voidaan kutsua myös tulosten tulkinnaksi. Arvoituksen ratkaisemisessa olennaista on aineiston pohjalta tehtävä merkitystulkinta laajemmasta ilmiöstä, jota perustellaan aineistoon sekä muuhun tutkimuskirjallisuuteen palaamalla. (Alasuutari 1994, 31–39.)

Laadullista analyysia voidaan kuvata myös kehämäisenä jatkumona, jossa aineistokokonaisuus puretaan osiin, luokitellaan ja nämä luokat yhdistellään. Tämän jälkeen tehdään synteesi, jossa edetään vähitellen takaisin kokonaisuuteen, syntyneiden luokkien tulkintaan ja ilmiön teoreettiseen uudelleen

hahmottamiseen. Synteesivaihe on tutkimustulosten kannalta merkittävä, jotta ilmiön käsittely ei jäisi vain analyysivaiheeseen, vaan syntynyt tieto olisi syvällistä ja aikaisempaan tutkimustietoon sidottua. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 144.) Eskola (2001, 141–156) puhuu aineiston järjestämisestä, tematisoinnista, tyypittelystä ja tulkinnasta aineiston analyysin vaiheina. Näitä vaiheita olen toteuttanut tutkimustyöni analyysivaiheessa. Lisäksi käytän tutkimukseni analyysin välineinä ja analyysin syventämisessä kategorisaation ja rajatyön käsitteitä, joita olen kuvannut laajemmin luvussa 3.

Analyysia tehdessäni pyrin löytämään työntekijöiden tekemää määrittely- ja kategorisointityötä aineistosta sekä niiden merkityksiä rajatyölle. En analysoi aineistoa tiukasti Harvey Sacksin (1992) kehittämän jäsenkategoria-analyysin (membership categorisation analysis) kautta, vaan yhdistän asiakkaiden määrittelytyön, kategoriat, vastuut ja niiden vaikutuksen työntekijöiden tekemään rajatyöhön. Vaikka analyysi lähtee vahvasti liikkeelle aineistossa esiintyvistä sosiaalityöntekijöiden puheta-
vosta, analyttisten käsitteiden näkökulmasta tutkimukseni analyysi näyttäytyy osin teorialähtöisenä. Konteksti, jossa asiakkaiden määrittelyä aineistossa tehdään, rajasi osittain analyysini havain-
toja, eikä analyysini myöskään ollut täysin ennakkomäärittelyistä vapaa.

Aloitin tutkimukseni analyysivaiheen lukemalla huolellisesti litteroidun haastattelumateriaalin. Läh-
din etsimään tekstistä kohtia, joissa sosiaalityöntekijät puhuvat asiakkaista ja joissa he kuvailivat asi-
akkaita tehden samalla asiakaskategorisaatiota, pitäen mielessä tutkimuskysymykseni ja rajatyön tee-
man. Kirjoitin havaitsemiini kohtiin huomioitani siitä, millaisia määritteitä asiakkaille syntyi. Aluksi
tein nimeämisen hyvin vapaasti, etsimättä yhtäläisyyksiä sen enempää. Analyysia tehdessä on hyvä
pitää mielessä se, ettei aineiston lukeminen ja purkamisen kuin myös alustavat jaottelutkaan ole ana-
lyyttisesti neutraaleja, vaan ne pohjautuvat aina tutkijan esiyymmärrykseen siitä, millaisia ilmiöitä
teksti sisältää, mitkä asiat ovat keskeisiä ja mihin analyysia suunnataan. Tutkija siis ikään kuin ohjaa
aineiston käsittelyä tutkimuskysymyksen muodostamisen, aineiston lukutavan ja muiden valintojen
kautta. (Ruusu-
vuori ym. 2010, 15.)

Toisessa vaiheessa kirjasin Word -tiedostoon allekkain kaikki aineistosta paikantamani asiakaskate-
goriat. Tämän jälkeen lähdin etsimään yhteyksiä ilmauksien välillä ja ryhmittelin samantapaiset tai
samaa kategoriaa kuvaavat ilmaukset ryhmiin. Nimesin nämä luokat luokan sisältöä vastaavilla il-
maisuuilla, kuten ”neuvoteltavuus leimaa asiakasta” tai ”asiakas törmää organisaation kanssa”. Aineis-
ton luokittelun kolmannessa vaiheessa olin saanut luotua 11 asiakaskategorisaatioryhmää, jotka ku-
vasivat asiakaskategorioita sekä muutamia havaintojani sosiaalityöntekijöiden käyttämistä peruste-
luista rajatyötä tehtäessä. Lähdin supistamaan ryhmien määrää miettimällä näitä ryhmiä yhdistäviä

tekijöitä. Aineistoa lukiessani havaitsin, että merkityksellisenä näyttäytyi suunta, josta asiakas tulee määritellyksi, siis se, kuka tai mikä antaa kehyksen sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa ilmi tullee määrittelylle. Esitin asiakaskategorisaatioryhmille kysymyksen ”kuka määrittelee?” ja kysymykseen vastaamalla pystyin löytämään taustalla olevia yhteisiä tekijöitä ja näin yhdistämään ryhmiä toisiinsa. Esimerkiksi yhdistämällä organisaation ja työntekijöiden kautta tapahtuvan määrittelytyön sain asiakkaan ulkopuolisen toimijan ryhmiä yhdistäväksi nimittäjäksi.

Jaottelin asiakaskategorisaatioryhmät neljään pääteemaan sen mukaan, kuka tai mikä asiakkuutta kussakin ryhmässä määrittelee. Ensimmäisessä ryhmässä asiakkuutta ja tehtyä asiakaskategorisointia määrittävät oletettu asiakkaan ongelman luonne ennaltaehkäisevien ja korjaavien palveluiden janalla. Toisessa asiakaskategorisaatioryhmässä asiakkuutta määrittävät tekijät olivat asiakkaan ulkopuolisia tekijöitä, kuten palvelu, organisaatio, organisatorinen raja tai työntekijä. Kolmannessa asiakaskategorisaatioryhmässä asiakasta määrittävät asiakas itse ollen vahvan toimija ja neljännessä asiakaskategorisaatioryhmässä asiakkuus määrittyy monesta suunnasta neuvottelujen tuloksena. Näistä neljästä ryhmästä muodostui analyysini ja tutkimustulosten raportoimisen runko. Neljännessä analyysini vaiheessa valitsin parhaiten havaitsemaani ilmiötä kuvaavat aineisto-otteet muodostamastani tiedostosta sekä analysoin ja kuvasin näitä aineisto-otteita teoreettisten käsitteiden avulla ja valossa. Viimeisessä vaiheessa kirjoitin analyysiraportin, jossa kuvaan aineiston tuottamia havaintoja yhdistettyinä aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa tehtyihin havaintoihin.

4.5 Tutkimuksen etiikka

Tutkimustyö sosiaalialalla on usein haastavaa tutkimuksen kohteena olevien eettisesti hankalien ilmiöiden ja asiakastilanteiden vuoksi. Tutkimusaineiston saaminen tutkijan käyttöön on haasteellista sekä eettisesti että juridisesti tarkasteltuna. (Kuusisto-Niemi ym. 2011, 257–271.) Nikanderin ja Zehnerin (2006) mukaan erityisen haavoittuvien ja suojeltavien tutkittavien ryhmien, kuten lasten, nuorten, vanhusten, vammaisten, vajaakuntoisten ja laitoksissa asuvien ihmisten kohdalla yleisten eettisten tutkimusperiaatteiden noudattaminen on erityisen tärkeää. Eettisiä tutkimusperiaatteita noudattamalla pyritään takaamaan haavoittuvassa asemassa olevien tutkittavien itsemääräämisoikeus, yksityisyys ja vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumiseen. (Nikander & Zehner 2006, 515–526.) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian eettisissä ohjeissa on todettu, että sosiaalialan ammattietiikka luo pohjan myös sosiaalialan tutkimukselle (Talentia 2017). Näistä näkökulmista katsottuna on luonnollista, että eettinen tarkastelu on osa pro gradu -tutkielmaani.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta jakaa ihmistieteisiin kuuluvien alojen tutkimuseettiset periaatteet eri osa-alueisiin. Osa-alueet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingon välttäminen ja yksityisyys ja tietosuoja. Ajatuksena on, että tutkittavat tietävät, mihin he osallistuvat ja mihin heidän antamaansa tietoa käytetään ja he voivat luottaa, ettei tutkimukseen osallistumisesta koidu heille haittaa taloudellisesta, sosiaalisesta tai henkisestä näkökulmasta. Näiden periaatteiden kautta pyritään varmistamaan hyvä tieteellinen käytännön toteutuminen ennakolta ihmistieteellisessä tutkimuksessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.)

Sosiaalitieteiden tutkimusetiikka voidaan Nikanderin ja Zehnerin (2006) mukaan jakaa suostumuksen etiikkaan, kenttätöön etiikkaan ja raportoinnin etiikkaan. Tietoon perustuvan suostumuksen (informed consent) turvaaminen on olennainen osa tutkimuseettisiä tavoitteita. Ihmistieteellisessä tutkimuksessa tämä tarkoittaa edellä mainittujen tutkijoiden mukaan tutkittavan autonomian kunnioittamista sekä mahdollisuutta kieltäytyä osallistumisesta kaikissa tutkimuksen teon vaiheissa. Kyky tietoon perustuvan suostumuksen antamiseen on varmistettava erityisesti tilanteissa, joissa esimerkiksi lapsen tai vanhuksen ja tutkijan välinen suhde sisältää valtasuhteen. (Nikander & Zehner 2006, 518.) Omassa tutkimuksessani tähän erityisvelvoitteeseen ei ollut tarvetta, sillä kaikki tutkittavat olivat täysivaltaisia ja täysi-ikäisiä henkilöitä. Tiedostin tutkijan ja tutkittavien välille mahdollisesti muodostuvan valtasuhteen. Kaikki tutkittavat olivat virka- tai sijaissuhteessa toimivia sosiaalityöntekijöitä ja näin ollen oletin valtasuhteen olevan kohtuullisen symmetrinen.

Kenttätöön etiikkaan liittyy tasapainottelu kentällä toimivien ammattilaisten toiveiden ja oletusten sekä tutkittavien edun välillä. Tärkeiksi kysymyksiksi nousevat myös portinvartijuus ja todellisen vapaaehtoisuuden toteutuminen. Kenttätöössä kohdataan eettinen ongelma, jos tutkimukseen osallistumiseen liittyy epäsuoraa pakottamista esimerkiksi palkkiotta jättämisen, epämieluisan huomion tai vaihtoehtoisten tehtävien puuttumisen vuoksi. (Nikander & Zehner 2006, 515–524.) Kentällä yksityisyyden kunnioittaminen ja ihmisten lähestyminen eettisesti oikein on merkityksellistä, sillä usein tutkija on tutkittavien yksityisellä alueella. Silverman (1986) on kuvannut tilannetta vähäosaisten ongelmana (the problem of the underdog), sillä haavoittuvassa asemassa olevia on helppo päästä tutki-
maan, sillä he eivät kykene vastustamaan tutkijan tunkeutumista yksityisyyden alueelle. Kolmas eettinen näkökulma lähestyy tutkimuksen raportin laadintaa. Tutkijan taidot, ennakoasenteet ja tavat tulkita asioita vaikuttavat siihen, millaiseksi tutkittava ilmiö hahmottuu ja miten ilmiöstä raportoidaan. (Nikander & Zehner 2006, 515–524.)

Omassa tutkimuksessani olen tiedostanut sen, että oma positioni entisenä lapsiperheiden sosiaalityön työntekijänä on voinut vaikuttaa tutkimusaiheen valintaan ja aineiston keräämiseen, mutta myös raportin laadintaan. Eettisiä kysymyksiä on siis tarkasteltava kaikissa tutkimuksen teon vaiheissa; tutkimusta koskevia valintoja tehtäessä, tutkimuskysymyksiä muodostettaessa, aineiston keruun ja kenttätöön vaiheessa, raportin kirjoittamisen vaiheessa sekä tutkijan roolia pohdittaessa. Laitinen ja Uusitalo (2007) tuovat esiin tutkimusprosessiin liittyvinä eettisinä kysymyksinä vahingon välttämisen ja hyvän tuottamisen näkökulmat. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on ottanut kantaa mietinnössään vahingon välttämiseen olevan kaikessa tutkimustoiminnassa tärkeä eettinen periaate. Vahingon välttäminen koskee sekä aineiston keruun ja aineiston säilyttämisen vaiheita, mutta myös tutkimusjulkaisun tuottamia seurauksia. Vahingot, joita tutkimuksen teossa tulee välttää voivat olla sekä henkisiä, että taloudellisia ja sosiaalisia haittoja. Tutkijan on otettava huomioon, että tutkittavat ihmiset ovat yksilöitä, jotka voivat suhtautua eri tavoin arkaluontoisiin ja yksityisiin asioihin. Tutkimuksen mahdollisia henkisiä haittoja on mahdollista välttää esimerkiksi suhtautumalla tutkittaviin ihmisarvoa kunnioittavasti ja kohteliaasti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7–8.)

Tutkimukseni aineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden haastatteluista, sillä pyrin löytämään heidän näkökulmansa pohtimaani aiheeseen. Tutkimukseen osallistuvia sosiaalityöntekijöitä informoitiin ennen tutkimukseen osallistumista tutkimuksen tarkoituksesta sekä tutkimusmenetelmistä. Ennen haastattelun alkua varmistin tutkimukseen osallistuvalla, että hän oli ymmärtänyt osallistuvansa tutkimukseen sekä osallistujat kirjoittivat luvan aineiston käyttöön tässä tutkimuksessa.

Etiikan näkökulmasta on huomioitava, että olen aikaisemmin työskennellyt toisella aineiston keruun kohteena olevalla alueellisella sosiaaliasemalla sosiaalityöntekijän sijaisena ja se tuo oman positioni kautta mahdollisia rajoitteita tutkimustyölleni. Toisaalta tutkijan omalla kokemuksella työstä saattoi haastatteluja tehtäessä olla myös positiivinen merkitys aiheen ymmärtämisen ja kysymystenasetteluiden kannalta. Olen pohtinut eettistä vastuuta tutkijana tutkimuksen teon eri vaiheissa sekä haastatteluja suunnitellessani. Tutkimusaineistostani olen poistanut kaikki tunnistetiedot sekä säilytän nauhoitettua materiaalia ulkopuolisten ulottumattomissa sekä olen tuhonnut sen analyysivaiheen valmistuttua. Erityisesti haastatteluvaiheessa minun täytyi olla tarkkana, jotta en olisi johdatellut tutkittavia vastaamaan odottamallani tavalla tai esittämään johdattelevia kysymyksiä. Tutkimusalueen ”sisäpiiriin” kuuluminen aiheutti näin oman hankaluutensa haastattelijana sekä etiikan näkökulmasta. Haastattelijan rooli voidaan nähdä aktiivisena osallistumisena haastattelun toteuttamiseen, kuten Gubrium ja Holstein ymmärtävät (2002, 3–5), mutta se voi tuottaa myös eettisiä ongelmia. Pro gradu -tutki-

mukseni osalta myönnän sen tosiasian, että haastattelija vaikuttaa tiedon tuottamiseen sekä haastattelutilanteessa, mutta myös muiden tutkimusta koskevien valintojen kautta. Tosiasia siitä, että täysin objektiivista tutkimustietoa on mahdotonta haastatteluiden kautta luoda, on tätä tutkimusta tehdessä otettu huomioon.

Aineiston analyysiä tehtäessä on tärkeää pohtia omaa paikkaani tutkijana ja havaintojen tekijänä. Tuomen ja Sarajärven (2018, 109) mukaan aineistolähtöisessä tutkimuksessa on ongelmana se, pysyykö tutkija välttämään ennakko-oletuksia ja tekemään analyysin tarkasti aineiston tuottaman tiedon avulla. Tämän ongelman ratkaisuksi fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä on nähty tutkijan ennakko-oletusten aukikirjaamista sekä niihin suhtautumista vakavasti analyysin tekovaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Olen analyysivaiheessa ollut tietoinen siitä, että minulla on tutkijana ollut tiettyjä käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä, esimerkiksi rajankäynnin ongelmallisuudesta ja kriteereiden puutteesta, ja olen pyrkinyt välttämään tiedon analysointia näiden ennakko-oletusten mukaisesti. Tämä on vaatinut tarkkaa aineiston erittelyä sekä huomion kiinnittämistä ainoastaan aineiston tuottamiin merkityksiin.

5 ASIAKASKATEGORIAT LAPSIPERHEIDEN JA LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN RAJATYÖSSÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimusanalyysini keskeiset havainnot ja päätelmät. Tutkimustulokset jakautuvat neljään alalukuun, joissa kussakin käsittelen yhtä sosiaalityöntekijöiden asiakaskategorisointiin ja asiakkuuden määrittelyyn sekä asiakassiirtojen perustelemiseen liittyvää aineistosta noussutta laajempaa asiakaskategorisaatioryhmää. Haastatteluaineistosta oli löydettävissä paljon aineisto-otteita, joissa sosiaalityöntekijät määrittävät asiakkaita eri asiakaskategorioihin sekä perustelevat asiakkaan paikkaa juuri tässä asiakasryhmässä ja siten joko lastensuojelun sosiaalityöhön tai lapsiperheiden sosiaalityöhön kuuluvana. Osa määrittelyistä on suoraa asiakkaan nimeämistä tai kuvaamista tietynlaiseksi, toiset taas vaativat enemmän tulkintaa ja ovat ainoastaan asiayhteydessään ymmärrettävissä asiakaskategorisoinniksi ja siten tietynlaiseksi rajatyöksi kahden organisaation välillä. Käytän havaintojeni kuvaamiseen litteroituja aineisto-otteita, joissa H viittaa minuun haastattelijana ja S haastateltavaan sosiaalityöntekijään. Olen merkinnyt otteisiin haastateltavien sekä tutkimuskaupungin anonyymiteetin turvaamiseen liittyvät kohdat, sekä kohdat, joissa olen esimerkiksi poistanut tekstiä aineisto-otteen ymmärtämisen ja luettavuuden parantamiseksi. Aineisto-otteissa tekstit sulkumerkkien sisällä ovat tutkijan omia kommentteja tai lisäyksiä.

5.1 Asiakkaan ongelmien luonne rajatyön välineenä

Ongelmien luonne näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa selkeänä asiakasta määrittävänä tekijänä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla. Sosiaalityöntekijät määrittelevät ongelman vakavuuden kautta sitä, millaisia piirteitä se tuottaa asiakkaalle, mutta myös asiakkaan paikalle lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla. Aineiston luettuani syntyi käsitys kahdesta vastakkaisesta asiakaskategoriasta asiakasjanalla, jota sosiaalityöntekijät haastateluisa kuvaavat ja joiden välillä he asiakkaista neuvottelevat. Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden ongelmien luonne näyttäytyy pienten huolten, ennaltaehkäisevien, kevyiden tukitoimien ja vapaaehtoisen työskentelysuhteen kautta, kun taas lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiden katsotaan omaavan monimutkaisia ongelmia ja pitkittyneitä, vaikeita elämäntilanteita, joihin työntekijät tarjoavat tiivistä ja pitkäkestoista tukea ja joutuvat joissakin tilanteissa kohdistamaan kontrollia ja vastentahtoisia toimenpiteitä (ks. esim. Heino 2014). Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa lapsiperheiden sosiaalityön sekä lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuden piirteitä:

"S: No sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus on sitä että siinä ongelmat ei oo vielä kauhean suuria, niitten ei pitäisi olla vielä kauhean suuria, jos ollaan sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa, ne pitäis olla semmoisia että niinkun ne on hoidettavissa niin sanotusti kevyemmällä tuella, vähän harvajaksoisemmalla perhetyöllä, että tapaamisia ei ole perhetyöntekijöiden kanssa ihan älyttömän usein, ei välttämättä viikoittainkaan, ja se riittää. Ne vanhemmat ja lapset kokee että ne saa siitä tarpeeksi tukea ja niinkun ehdottomasti vapaaehtoisia, että, tai kyllähän niistä joutuu keskustelemaan vanhempien kanssa, että kyllä meistä nyt näyttäisi että te hyötyisitte tästä, vakuutetaan niin kun vanhempia, mutta pääsääntöisesti pitäis olla silleen että vanhemmat, nuoret itse on halukkaita ja toivovat itselleen jotain sellaista apua mitä me voidaan antaa, ja lastensuojelussa on yleensä sit vähän enemmän kyse kontrollista ja velvottavuudesta, et nyt tilanne on semmoinen että teidän on otettava tai ruvettava työskentelemään, et tässä ei voi olla höllöttää enää." (H10)

Haastateltava määrittelee sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta kevyeen tukeen perustuvaksi, joka voi tarkoittaa esimerkiksi harvajaksoista työskentelyä perheen kanssa. Haastateltava vertaa työskentelymäärää oletettavasti vaikeampiin tapauksiin tai käytettävissä olevaan tuen määrään sanoessaan "vähän harvajaksoisempi" ja "ei ole ihan älyttömän usein". Mielenkiintoista on, millainen tuki määrittyy normaaliksi ja mikä on siihen verrattuna "harvajaksoista". Vaikuttavatko työntekijän käsitykseen hänen omat kokemuksensa, vai esimerkiksi organisaation tekemä linjanveto saatavissa olevista palveluista? Aineisto-otteesta tulee hyvin esille se, kuinka vanhempien ja lasten oma arvio sosiaalipalveluiden vastaanottamisesta, niiden oikeasta kohdentumisesta ja hyödyllisyydestä on tärkeässä osassa määrittämässä lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuutta. Työntekijä on kiinnostunut erityisesti siitä, että asiakas kokee saavansa apua itse määrittämäänsä ongelmatilanteeseen, vaikka kuvaakin joutuvansa "vakuuttamaan" asiakkaita kokiessaan heidän hyötyvän tarjotusta tuesta (ks. suosittelu esim. Morgan 2004). Aineisto-otteen loppupuolella haastateltavan siirtyessä kuvaamaan lastensuojelun asiakkuutta on havaittavissa muutos myös asiakkaaseen suhtautumisessa. Asiakas näytetään ongelmamäärittäjästä tehtäessä enemmän toiminnan kohteena kuin itse itseään määrittävänä. Lastensuojelun sosiaalityön asiakasta määrittävät haastatellun mukaan työntekijän tekemä kontrollointi ja velvoittaviin toimenpiteisiin suostuminen, kun lastensuojelun asiakkuudessa asiakas ei haastatellun mukaan voi enää "olla höllöttää".

Seuraavassa aineisto-otteesta haastateltava kuvaa lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuden olevan universaali tukimuoto, jossa kynnys tuen tarjoamiseen ja vastaan ottamiseen on matalalla:

"S: No siis tavoitteena kai on semmoinen matalan kynnyksen tuen tarjoaminen kenelle tahansa kansalaiselle siellä sosiaalihuoltolain mukaisen puolella, kyl se on mun mielestä hyvä ajatus ja tavoite varmasti, siis ajatuksena, että se palvelis kaikkia lapsiperheitä Suomessa ja ois sitä niinkun ennenvanhaista tukea, mitä oli joskus ennen vanhaan, että sai sitä lastenhoitoapua ja tukea sinne kotiin, että ei oo erityistarkasteluun joutuva perhe vaan osa elämää se tuen tarve, et silleen mä jotenkin aattelen." (H8)

Työntekijä tekee puheellaan sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä kuvatessaan, kuinka lapsiperheiden sosiaalityössä ongelmiin tarjottava tuki on matalan kynnyksen apua, joka on osa elämää, eikä erityisen tarkastelun alle joutumista vaativaa. Ongelmien luonne vaikuttaa siihen, millä tavalla työntekijä kategorisoi asiakasta ja kuinka se vaikuttaa hänen tekemäänsä rajatyöhön. Sosiaalihoitolain mukaista asiakkuutta kuvaavat tuen ja arkielämän lähekkäisyys, sillä kuten haastateltava korostaa, sosiaalihoitolain mukainen asiakkuus on kaikille lapsiperheille tarjolla ja sisältää ruohonjuuritason työtä, kuten lastenhoitoapua tai muuta kotiin tarjottavaa työskentelyä. Haastateltava käyttää puheessaan ilmaisua ”ennenvanhainen tuki”, josta on tulkittavissa haastateltavan kokevan, että aikaisemmin tuki oli onnistunutta ja on edelleenkin nähtävissä ajankohtaisena työskentelyn tavoitteena. Aineistotteessa sosiaalityöntekijä pyrkii puheellaan myös vaimentamaan sosiaalityön asiakkaana olemiseen liittyvää stigmaa, puuttumisen kohteeksi joutumisen pelkoa ja toisaalta taas vahvistamaan ennaltaehkäisevien palveluiden suuntaamista kaikille arkielämän haasteissa kamppaileville lapsiperheille. Puheella haastateltava pyrkii myös korostamaan lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden kärsivät arkipäiväisistä ongelmista korostaessaan, ettei perhe ole ”erityistarkasteluun joutuva”.

Asiakaskategorisointiin lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla on merkitystä myös sillä, mistä näkökulmasta asiakasta katsotaan. Seuraavassa aineistotteessa haastateltava kuvaa lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaita lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta:

”S: Tukihenkilö, tukiperhe, semmoisia kevyitä, kepeitä ne nyt on ihan selkeitä, ne ei tarvi sit semmoisia interventioita, puuttumista, ainakin ne mitkä meille (lastensuojelun sosiaalityöhön) siirtyy, niin niistä päätellen se on ehkä sitten, vähän niin kuin kevyempi huoli.” (H7)

Lastensuojelun sosiaalityön suunnasta lapsiperheiden sosiaalityö näyttäytyy edellä esitetyn tapaan avun ja tuen tarjoamisena, eikä niinkään puuttumisena ihmisten elämään. Haastateltavan kuvauksesta on tulkittavissa lastensuojelun sosiaalityöntekijän pitävän lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden tilanteita vähemmän työntekijää kuormittavana, kun hän kuvaa asiakasryhmää termeillä ”kevyet”, ”kepeät” ja ”selkeät”. Pohdin sitä, kuinka paljon asiakkaan ongelman tunnistamiseen ja kategorisointiin vaikuttaa se, millaisia asiakkaiden ongelmia työntekijä työssään päivittäin kohtaa. Aineiston perusteella voidaan todeta, että organisaatio, jossa työntekijä työskentelee, voi joissakin tilanteissa hämärtää asiakkaan ongelman tunnistamista ja määrittelyä oikeaan asiakaskategoriaan. Tutkimusaineistossani yksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä kuvaa tätä ongelmaa sanoessaan:

”S: Niin sitten kun oikeasti hoitaa semmoisia missä hommat on oikeasti luisunut pieleen, niin siinä ehkä vähän sokeutuu sille ennaltaehkäisylle ja aattelee, että ei noi nyt tarvikkaan yhtään mitään, ja noilla on ihan helppo tilanne.” (H6)

Haastateltava kuvaa, kuinka hoitaessaan tilanteita, joissa ”hommat on oikeasti luisunut pieleen” asiakkaan tarpeiden tunnistaminen näyttää vaikeutuvan. Aineisto-otteen perusteella voidaan tulkita, että erityisesti tilanteissa, jossa työtilanne vaatii priorisointia, ennaltaehkäisevä työ näyttäytyy vakavien ongelmien rinnalla vähemmän tarpeellisenä tai merkittävänä työtehtävänä. Aineisto-otteen perusteella on nähtävissä, että työntekijöiden tekemä rajatyö ja asiakkaiden määrittely näyttäytyvät suhteessa siihen, millainen työkokemus työntekijällä on ja millaisia asiakastilanteita hän on aikaisemmin hoitanut.

Aineiston perusteella voidaan sanoa, että osa työntekijöistä kokee asiakkaiden ongelmien voivan olla samankaltaisia sekä lastensuojelun sosiaalityössä että lapsiperheiden sosiaalityössä, jolloin niihin perustuva raja niiden välissä hämärtyy. Sosiaalityöntekijät siis tekevät samoihin ongelmiin perustuvia asiakaskategorisointeja sekä lapsiperheiden että lastensuojelun sosiaalityössä. Haastateltavat määrittelevät kuitenkin rajalla olevien, väliin jäävien asiakkaiden tilanteita erottavaksi tekijäksi sen, millaisia tukevia ja kannattelevia tekijöitä lapsen tilanteessa on löydettävissä:

”H: (poistettu tekstiä) Koeksää näin että se on näin hankalaa ja monisyistä myös täällä?

S: Joo kyllä et ehkä meillä (lapsiperheiden sosiaalityössä) on enemmän se, että ne ongelmat on samoja, siis lapsella olevat ongelmat tai vanhemmilla olevat ongelmat, mutta sit ehkä niissä ketkä on meidän (lapsiperheiden sosiaalityön) palveluissa niin on vaikka toinen vanhempi semmoinen, että sillä on vähän parempi tilanne tai enemmän voimavaroja tai sit jotain muuta lähipiiriä, joka on pystynyt ottaan koppia siitä.” (H6)

Haastateltavan mukaan lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaalla voi olla enemmän arjessa kannattelevia tekijöitä kuin lastensuojelun sosiaalityön asiakkaalla, kuten esimerkiksi toisen vanhemman riittävät voimavarat tai tasapainoinen tilanne, vaikka samankaltaista huolta asiakkaista voi olla molemmissa sosiaalityön muodoissa. Myös muut lähipiirin ihmiset voivat toimia tilanteessa lapsesta huolta pitävinä aikuisina ja näin huoli lapsesta ei kasva niin suureksi, että hänet ongelmanmäärittelyn kautta kategorisoitaisiin lastensuojelun asiakkaaksi. Lapsen hyvinvointia kannattelevia tekijöitä voivat olla myös muut kuin perheen ja suvun sisäiset tahot, kuten päiväkotit tai koulut. Seuraavassa katkelmassa haastateltava kuvaa myös näitä kannattelevia tekijöitä eritellessään lastensuojelun sosiaalityön ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden välisiä eroja:

"S: No ehkä lastensuojelun asiakkuudessa on enemmän se, että lapsen etu on selkeesti pahemmin vaarassa et just lapsella on itellään ongelma, ja vanhemmuudessa on molemmilla ongelmaa. Ja sit siinä ei oikein toimi mikään päivähoido tai koulu tai lähipiiri mikä vois ottaa vähän koppia.

H: Siinä on jotenkin isompi huoli?

S: Joo, siinä on isompi huoli, sitä tarkoitin. kun taas sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa, tietysti yleensä kyllä on joku huoli, mut musta tuntuu että siinä on enemmän semmoisia kannattelevia tai tukevia juttuja niinku, vaikka toinen vanhempi on ihan ok, vaikka toinen vanhempi on vaikka (psykiatrinen sairaala)ssa ja ei ehkä siitä vanhemmuudesta oo niin isoa huolta." (H6)

Haastateltava kuvaa aineisto-otteessa yhtä lastensuojelun sosiaalityön asiakkaita laajasti kuvaavaa ilmiötä: kasautuneita ongelmia ja ongelmien päällekkäisyyttä. Lapsen etua vaarantavia tekijöitä on usein monia ja kannattelevia tekijöitä on vähän tai ne eivät yksinkertaisesti riitä. (ks. Bardy 2009; Heino 2009.)

Asiakkaita kategorisoidessaan sosiaalityöntekijät eivät tee kategorisointia ainoastaan rajaamalla pois asiakkaita omalta alueeltaan, vaan myös kuvaamalla ja tunnistamalla omalle osaamis- ja työalueelle kuuluvia asiakkaita. Hyvinvointiongelmiin tunnistamisessa otetaan huomioon sosiaalisten ongelmien tulkinnallinen luonne. Myös riskien nimeäminen ja arvioiminen ovat tunnistamistyötä, jossa työntekijä tunnistaa asiakkaan elämäntilanteesta riskejä. Ongelmana näyttäytyy se, että tunnistamistyötä tehdään riippumatta siitä, realisoituvatko riskit asiakkaan elämässä vai eivät. Raitakari ja kumppanit tuovat esiin riskien tunnistamiseen liittyvän yksilöpuheen, jossa yksilö saa herkästi syyllistävän leiman tai ongelmia yksilöllistävän sävyn, eivätkä ongelmien yhteiskunnalliset syyt tule välttämättä tunnistetuiksi. (Jokinen ym. 1995; Raitakari ym. 2019, 59–61.) Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava tunnistaa lastensuojelun tyypilliseksi koko perhesysteemin sekoittavat ja kaikkiin asianosaisiin vaikuttavat ongelmapyyhdit:

"H: Koetko sä niinku tavallaan et lastensuojelun asiakkuuden niinkun tunnuspiirre on, että siellä on hyvin monta ongelmaa, jotka on limittyneet toisiinsa?

S: Varmaan joo, et se on semmoinen ongelmanippu. Et tavallaan jos sulla on vaikka päihdeäiti, (hän)niinku näkee sen oman tilanteensa ja hoitaa sitä, niin eihän se välttämättä ole lastensuojelun asiakas, mutta sitten tavallaan niinku (kun) se koko systeemi on mennyt sekaisin siitä asiasta, niin se on meidän asiakas. Tyypillinen meidän asiakas." (H1)

Haastateltava kuvaa tyypillistä lastensuojelun asiakasta käyttämällä sanaa "ongelmanippu". Ongelmat ulottuvat monelle elämän osa-alueelle ja vaikuttavat kaikkiin perheen jäseniin. Juhila (2006) käyttää ilmaisua kasautuva huono-osaisuus, puhuttaessa yleisemmin sosiaalityön asiakkaista ja syrjäytymisestä, mikä sopii mielestäni hyvin myös lastensuojelun asiakkaita kuvaavaksi ilmaisuksi.

Haastateltavan mukaan ongelmat sinänsä eivät kuitenkaan välttämättä määrittele asiakasta lastensuojelun asiakkuuteen, vaan merkittäviä asioita ovat asiakkaan ongelman näkeminen ja kyky ryhtyä selvittämään ongelmaa. Aineisto-otteesta on havaittavissa, että asiakkaan kyky työskennellä ongelman ratkaisemiseksi on merkittävä tekijä rajatyön kannalta. Haastateltavan puheesta on tunnistettavissa mukaan ottavaa rajatyötä työntekijän kuvatessa asiakkaan kuuluvan oman organisaationsa vastuu- ja osaamisalueelle. (ks. Juhila & Hall 2017.)

Asiakkaan ongelmien luonteeseen perustuva asiakaskategorisaatio rajatyön välineenä tuottaa sekä tuen oikeaa kohdentumista asiakkaille että vahvistaa kahtiajakoa lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön asiakkaisiin. Ongelmien luonne antaa sosiaalityöntekijälle viitteitä siitä, mihin kategoriaan hänet voitaisiin sijoittaa ja näin helpottaa sosiaalityöntekijän tekemää rajatyötä. Rajatyö ei kuitenkaan missään tilanteessa näyttäydy yksinkertaisena tai ennalta määrättynä, vaan vaatii aina työntekijöiden välillä käytävää neuvottelua yksittäisten asiakkaiden elämäntilanteita sovittamisessa lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioihin.

5.2 Asiakaskategorian määrittävät asiakkaan ulkopuoliset tekijät ja rajatyö

Kun edellisessä luvussa hyödynnettiin asiakkaan itseensä liittyvistä asioista tehtyjä tulkintoja, tässä alaluvussa olen rajannut tarkastelun asiakaskategorisaatioon, jota tehdään perustuen ulkopuolisiin tahoihin ja tekijöihin. Merkityksellisenä näyttäytyy, kuinka tämä tuottaa tietynlaista rajatyötä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välille. Aineistosta oli tunnistettavissa kolme määrittelyä tuottavaa toimijaa: organisaatiot, työntekijät ja organisaatioiden välinen raja toimijana. Määrittelyn rajan tässä tutkimuksessa yhtenä toimijana, jolla on itsessään mahdollisuus määritellä asiakasta rajan kautta osalliseksi tai ulkopuoliseksi.

Organisaation linjausten määrittämä asiakas

Organisaatiot ja niiden tuottamat ohjeistukset määrittelevät asiakkaita joko organisaation tuottamien palveluiden käyttäjiksi tai niiden ulkopuolelle kuuluviksi. Organisaatiot määrittelevät asiakaskategoriat ja tietyt asiakkuuden tunnuspiirteet, jotka kuuluvat niiden toimialueelle tehden näin jakoa oman ja muiden organisaatioiden vastuiden ja tehtäväalueiden välillä. Tämänkaltaisen organisaatiolähtöinen rajatyö on olennainen osa organisaatioiden olemassaoloa. Organisaatiot määrittelevät niille kuuluvien asiakkaiden lisäksi myös tuottamilleen palveluille kriteereitä tai sääntöjä, joita organisaatiot olettavat asiakkaiden noudattavan. Aineiston mukaan jotkin palvelut on määritelty organisaatioläh-

töisesti joko lastensuojelun sosiaalityön asiakkaille tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaille kuuluviksi ja jotkut taas eivät. Tällöin kategorisaatio ja rajatyö perustuvat ohjeistuksiin, lainsäädäntöön, työntekijöille annettuihin toimintavaltuuksiin ja organisaatioiden tavoitteisiin. Aineiston perusteella muita asiakaskategorisaatioon ja rajatyöhön vaikuttavia tekijöitä ovat organisaatioiden käytettävissä olevat resurssit, työntekijöiden osaaminen ja yhteistyön toimivuus.

Organisaatioiden tekemä määrittely näkyy aineistossani esimerkiksi siinä, että asiakkaita määritellään kuuluvaksi tiettyihin asiakasryhmiin sen perusteella, millaisia mahdollisuuksia organisaatiolla on tarjota palveluita. Useat haastateltavat kuvasivat organisaation määrittelevän asiakkaita erityisesti palveluiden saatavuuden kautta. Seuraavassa katkelmassa haastateltava lastensuojelun sosiaalityöstä kuvaa asiakkaan määrittelyä lastensuojelun asiakkaaksi organisaatiotasaisen linjauksen perusteella:

”S: No mä nyt aattelen et se tehostettu perhetyö on semmoinen, että kun meidän organisaatio on määrittänyt että tehostettu on lastensuojelun palvelua, niin asiakkaat siirretään ikään kuin se takia (meille). Et joskus tulee semmoinen, mä aattelen, et lyhyt pätkä tehostettua riittää, niin että se ois paljon mielekkäämpää järjestää samalle työntekijälle. Ja sitten toinen on, (kun) meillä on näitä nepsy-osaajia tehostetussa niin tämmöistä nepsyohjausta ei saa oikein muuta kautta kuin tehostetun kautta, että meillä on aika paljonkin semmoisia nepsylapsia joilla ei oo mitään muuta lastensuojelullista huolta, kuin että ne oireilee (neuropsykiatrisesti), niin sitten heidän täytyy tulla lastensuojelun asiakkuuteen, jotta he voivat saada semmoista ohjausta. Niin sehän on ihan tämmöinen organisaation määrittämä.” (H1)

Haastateltavan mukaan organisaatioiden tekemät linjaukset tuottavat asiakastyöhön jäykkyyttä, sillä esimerkiksi haastateltavan kuvaamaa tehostettua perhetyötä voivat saada ainoastaan lastensuojelun sosiaalityön asiakkaat. Aineistosta on havaittavissa, että organisaatio tuottaa oman asiakas- ja palvelukategorisaation kautta lisää lastensuojelun asiakkaita, sillä tarvittavaa palvelua ei ole mahdollista saada ilman, että asiakas määriteltäisiin lastensuojelun asiakkaaksi. Toinen haastateltavan mainitsema ryhmä, joka määritetty organisaation linjanvedon kautta lastensuojelun asiakkaaksi, on neuropsykiatrasta tukea tarvitsevat asiakkaat, joille ei ole saatavilla ohjausta ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kuvauksesta on nähtävissä haastateltavan pitävän ristiriitaisena sitä, että asiakas määritellään lastensuojelun asiakkaaksi, vaikka hänen tilanteessaan ei ole merkittävää lastensuojelullista huolta. Haastateltava tunnistaa organisaation yhtenä määrittelyä tuottavana toimijana todetessaan, että ”sehän on ihan tämmöinen organisaation määrittämä” ja kuvatessaan organisaation käsitystä siitä, millaiset asiakkaat voivat tehostettua perhetyötä tai neuropsykiatrasta ohjaustyötä saada ongelmatilanteensa tueksi.

Joissakin tilanteissa asiakkaita määrittelevien organisaatioiden linjausten taustalla on laki, jonka mukaan palveluita saadakseen asiakkaan tulee määrittäytyä lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaaksi. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kuvaa tilannetta, jossa asiakkaan paikka määrittyy joko lapsiperheiden tai lastensuojelun sosiaalityön ulkopuolelta tulevan, lain määrittämän, teknisen vaatimuksen vuoksi:

"S: On niitä asiakkaita, joissa on ollut lastensuojelun asiakkuus, ja on todettu että tarvetta ei enää ole, lapsella on olosuhteet kunnossa, (poistettu tekstiä) eikä oo mitään muutakaan tuen tarvetta, että tarvis siirtää perhepalveluihin, mutta on tilanne, että vanhemmat on eronnut ja sitten tapaavalla vanhemmalla on päihdeongelma, mutta pitäis kuitenkin turvata se että lapsi voi tavata tätä etävanhempaansa turvallisissa olosuhteissa ja varmistaa se tapaavan vanhemman päihdeettömyys. Niin tota tän hetken käsityksen mukaan lapsella tulee olla vähintään se perhepalveluiden asiakkuus että hänellä ois nimetty työntekijä tai vastaava että sitten saatais perhetukikeskukseen tehtyä tämä tapaavan vanhemman seulapyyntö tai puhalluspyyntö (poistettu tekstiä), et se tuntuu vähän sillain turhalta.

H: Että tällaisen teknisen, organisaatiosta lähtevän vaateen vuoksi pitäisi olla se?

S: Niin ja (poistettu tekstiä) eikä siinä oo edes tapaavalta vanhemmalta mitään semmoista vastustusta sen päihdeasian selvittämisen suhteen ennen tätä tapaamista, että ei oo mitään semmoista, että tarvittais sitä omatyöntekijää. (poistettu tekstiä) Sillä tavalla nehan on kivoja tilanteita, että niissä ei oo huolta, mutta pitäis olla asiakkuus, niin ei tunnu kovin tarkoituksenmukaiselta." (H9)

Aineisto-otteessa haastateltava kuvaa asiakasta, jonka tuen tarve ei määritä hänen kuulumistaan lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen, vaan merkittävänä tekijänä näyttäytyy lain määrittelemä tarve omatyöntekijälle ja näin ollen asiakkuus sosiaalihuollossa. Syynä asiakkuudelle näyttäytyy taustalla oleva lain vaatimus omatyöntekijän tarjoamisesta, mutta myös organisaation vaatimus asiakkuudesta sen vuoksi, että seulapyynnot perhetukikeskukseen olisi mahdollista tehdä. Haastateltavan mukaan asiakkuus sosiaalipalveluissa ei tunnu tarkoituksenmukaiselta, sillä asiakkaan tilanteessa ei näyttäydy merkittäviä yhteiskunnan puuttumista vaativia ongelmia. Asiakaskategorisaatio perustuu teknisiin, organisaatiolähtöisiin määrittelyihin, joka voitaisiin välttää asiakkaan omalla aktiivisuudella, kuten haastateltava seuraavassa otteessa kuvaa: *"... lähivanhempi kykenisi arvioimaan sen (päihdeseulapyynnön tarpeen) ja pyytämään niinkun sitä palvelua." (H9)*

Otteen mukaan haastateltava vahvistaa käsitystä siitä, että organisaatioiden linjaukset ovat keskeisiä, kun lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välillä tehdään rajatyötä, sekä neuvotellaan ylipäänsä lapsiperheiden kuulumisesta sosiaalihuollon asiakkuuden piiriin. Haastateltavan kuvauksesta on lisäksi havaittavissa, kuinka työntekijä siirtää arviointivastuuta viranomaiselta asiakkaalle itselleen, kun hän toteaa, että asiakas kykenee tekemään arvioinnin itse, eikä sen vuoksi asiak-

kuutta tarvita. Vastuun siirto näyttäytyy myös tutkijoiden puheessa yhteiskunnassa laajasti vaikuttavana uusliberalistisena suuntana, jossa asiakasta vastuutetaan omien ongelmiansa aiheuttamisesta sekä ratkaisemisesta julkisen vallan vastuun sijaan. (Julkunen 2008, 20; Juhila ym. 2016, 4.)

Asiakkaiden kategorisointi tiettyyn asiakasryhmään voi aineiston perusteella vaikeuttaa palveluiden saamista, vaikka perusteita palveluille olisi (ks. Nikander 2003b). Jotkut matalan kynnyksen palvelut, kuten kotipalvelu tai lastenhoitoapu näyttäytyivät lastensuojelun asiakkaalle vaikeasti saatavina, ja toisaalta taas tehostettu perhetyö tai muut erityispalvelut eivät olleet lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden saatavilla. Seuraavassa otteessa haastateltava kuvaa lastenhoitoavun saatavuuden merkitystä asiakkaan kategorisoimisessa lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla:

”H: Tuleeko mieleen tilanteita, joissa olisi kategorisointi lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaaksi vaikeuttanu palveluiden saantia?

S: Onhan niitä, toi esimerkiksi toi lastenhoitoapu, niin ei sitä kunnallista saa. Lastenhoitoavusta vois puhua vaikka viis vuotta, oon joutunut jättämään (lastensuojelun) asiakkuuteen semmoisia, joilla on pitkäaikainen lastenhoitoavun tarve, kun he ei saa sitä tuolta (lapsiperheiden sosiaalityön) puolelta. On resurssit, että kuinka pitkään voi sitä saada. (poistettu tekstiä) se ei oo mun mielestä ees lastensuojelulinen huoli, että yksinhuoltajaäiti tarvitsee lastenhoitoapua esimerkiksi päästäkseen johonkin terapiaa, mä en nää sitä lastensuojelun asiakkuuden perusteena, mutta semmoisia minulla on kuitenkin ollut. Ja niitä ei oo saatu siirrettyä takaisin, kun ne rajat on olemassa (tutkimuskaupungissa), että kuinka pitkään voi sitten saada sitä kunnallista lastenhoitoapua, vaikka se ei oo lain hengen mukaista ollenkaan.”(H7)

Haastateltava kuvaa havainnollistavasti sitä, kuinka organisaatio määrittelee asiakkaan kuulumista lastensuojelun asiakkuuteen rajaamalla saatavilla olevia palveluita asiakkuuden perusteella saataviksi. Organisaation asettamat rajat voivat määritellä myös palvelun tarjoamisen kesto, kuten edellisessä otteessa haastateltava kuvaa. Aineisto-otteesta on nähtävissä, että organisaation määrittämä lastenhoitoavun kesto vaikuttaa siihen, mihin työntekijä määrittelee asiakkaan kuuluvaksi organisaatioiden välisellä rajalla. Haastateltava kuvaa, kuinka hän on ”joutunut jättämään asiakkuuteen” sellaisia asiakkaita, joilla on pitkäaikainen lastenhoitoavun tarve, koska organisaatio on haastateltavan mukaan määrittänyt pitkäaikaisen lastenhoitoavun olevan lastensuojelun palvelu. Aineisto-otteen loppuosassa on mielenkiintoista, kun haastateltava kyseenalaistaa edellä kuvatun toimintatavan, todeten sen olevan lain hengen vastaista. Aineisto-otteesta on tulkittavissa, että organisaatioiden ohjeet ja asiakaskategorisaatiot voivat tuottaa toimintamalleja, jotka voivat olla ristiriidassa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain periaatteiden kanssa. Tällaisia periaatteita ovat esimerkiksi ennaltaehkäisyn periaate, jonka mukaan ennaltaehkäisevien palveluiden tulisi olla saatavilla kaikille kansalaisille ja

toisaalta lastensuojelulain pienimmän puuttumisen periaate, jota tulkittaessa vain lastenhoitoapua tarvitsevaa asiakasta ei tulisi määritellä lastensuojelun asiakkaaksi (ShL 2014/1301; LsL 2007/417).

Aineistossa haastateltavat mainitsevat esimerkkeinä organisaatiolähtöisestä asiakaskategorisaatiosta myös tilanteita, joissa on ennakkoon sovittu, että tiettyyn asiakaskategoriaan kuuluva asiakas kuuluu automaattisesti ja aina lastensuojelun asiakkuuteen. Tällaisina näyttäytyvät esimerkiksi vakavan päihdeongelman omaava henkilö tai lapsi, josta viranomainen on tehnyt ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen ja jolla on nuori äiti. Kun taas lapsiperheiden sosiaalityöhön on kyseisessä organisaatiossa lähtökohtaisesti määritelty kuuluvaksi asiakkaat, joille riittävä tuki koostuu tukiperhe- tai tukihenkilötoiminnasta.

Seuraavassa aineisto-otteessa lapsiperheiden sosiaalityön työntekijä kuvaa, kuinka organisaatiot vaikuttavat asiakkaiden määrittelyyn myös esimerkiksi työntekijöiden käyttämän retoriikan kautta:

”S: Tavallaan ehkä se organisaatiolähtöisyys näkyy myöskin siinä jotenkin siitä retoriikassa kun sitä rajankäyntiä käydään, että tavallaan jotenkin että mitä käsitteitä käytetään. Kun on semmoisia tilanteita, että kumpikaan ei halua (asiakasta) (nauraa), koska molemmilla puolilla on paljon asiakkaita, niin sitten se retoriikka mitä käytetään, niin on semmoista organisaatiolähtöistä, et sit se menee helposti siihen että ei puhutakaan sen asiakkaan tilanteesta käsin. Että asiakas on vaan yksi tietty palanen, tai tällainen muuttuja, jota yritetään johonkin suuntaan, et se ei oo niinku hänestä lähtöisin, vaan hän on niinku tällainen pelinappula mitä mietitään, mihin suuntaan.” (H2)

Työntekijä kuvaa aineisto-otteessa, kuinka retoriikka, jota työntekijät käyttävät asiakkaita määritellessään, on usein organisaatiolähtöistä asiakaslähtöisyyden sijaan. Haastateltava käyttää asiakkaasta ilmausta ”pelinappula”, jolla hän kuvaa asiakkaan roolia organisaatioiden välisessä rajatyössä, jossa asiakkaan tilannetta yritetään sovittaa jommankumman organisaation asiakkuuden kriteereihin soveltuvaan. Myös seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava, joka on lastensuojelun sosiaalityön puolelta, puhuu organisaatiolähtöisyydestä asiakkaita määritettäessä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla:

”H: No ootko huomannut tilanteita, jossa siirtojen perusteet ovat olleet organisaatiolähtöisiä asiakkaiden tarpeiden sijaan?

S: Olen kyllä.

H: Haluatko sä avata sitä, millaisia tilanteita ne on ollut tai?

S: No kyl mä jotenkin aattelen et semmoisia tilanteita on ollut että on tiettyjä organisaation linjavetoja esimerkiksi sen suhteen, että kuinka pitkään voi olla vaikka perhepalveluiden asiakkuudessa jos ei oo mitään palveluita tai ei sillä hetkellä ole tarvetta palveluille. (poistettu tekstiä)

H: Tulee tavallaan ylhäältäpäin ehkä niitä?

S: Joo. Ja kyl, ei tietenkään varmaan joka siirrossa ole ne läsnä, mutta mä aattelen et meidän työssä on aika paljon läsnä (poistettu tekstiä) semmoinen niinku organisaatiolähtöisyys, ei niinkään se että oikeasti katsois sitä että mitä tää perhe tarvitsee, (että) onko sillä väliä kumman puolen asiakkuudessa asiakas on.

H: Et mistä se tulee se apu?

S: Niin.”(H3)

Haastateltava kertoo organisaation määrittävän esimerkiksi sitä, kuinka kauan asiakas voi olla lapsiperheiden sosiaalityön (aineisto-otteessa perhepalvelut) asiakkaana ilman meneillään olevaa tukea tai palvelua. Haastateltava tunnistaa työhön sisältyvän organisaatiolähtöisyyden, joka ohjaa asiakkaiden määrittelyä ja rajatyötä. Haastateltava kuitenkin kyseenalaistaa puheessaan organisaatiolähtöisyyden hyvänä tarkastelutapana ja ehdottaa tilalle tilanteen tarkastelua asiakkaan näkökulmasta, riippumatta siitä, mihin asiakasryhmään hänet on kategorisoitu, sanoessaan ”onko sillä väliä kumman puolen asiakkuudessa asiakas on”. Asiakkaan näkökulmaa esiin tuovaa keskustelua avaan laajemmin kappaleessa ”Raja asiakkuuden määrittäjänä ja mahdollistajana”, jossa rajoja ylittävä asiakas on yksi aineistosta noussut teema.

Subjektiivisten työntekijänäkemyksen määrittämä asiakas

Organisaatiolähtöisen asiakaskategorisoinnin lisäksi asiakkaita määrittävät asiakkaan ulkopuolelta yksittäisten asiakastyötä tekevät työntekijöiden subjektiiviset näkemykset. Työntekijät määrittelevät sekä asiakkuuden piirteitä, mutta myös kuulumista tiettyyn asiakaskategoriaan, joten asiakaskategorisaatio näyttäytyy joissakin tilanteissa työntekijäkohtaisesti eroavana. Seuraava aineisto-ote kuvaa asiakkaiden määrittelyä työntekijäkohtaisena:

”H: Se käsitys tai kriteerit milloin asiakas tulee siirtää, niin erooko ne jotenkin sun oman tiimin ja lastensuojelun tiimin välillä toisistaan?

*S: Mä luulen et ne eroo ihan, et se on ihan työntekijäkohtaista, ei tietysti pitäis olla, mut ihmiset varmaan ajattelee asioista eri lailla, huolestuu vähän eri tavoin, joillekin voi olla iso huoli jostain pienestä asiasta, toinen taas saattaa kattoo hyvinkin pitkälle, ennen kuin osaa huolestua niin paljon että aattelee, et tää ois lastensuojeluun. Et sit mä aattelen itse henkilökohtaisesti kun on näitä työntekijöitä jotka ovat työskennelleet lastensuojelussa, niin tavallaan (ne) katsoo tosi pitkään ja yrittää auttaa asiakasta, kun oli tottunut työskentelemään lastensuojeluperheiden kanssa, (poistettu tekstiä) mutta aattelen joo yleisesti, että se on joo semmoinen henkilökohtainen juttu et missä kohtaa se huoli herää itselle niin suureksi.”
(H5)*

Haastateltavan mukaan käsitys asiakkaan määrittelemisestä asiakaskategorioihin ja rajatyön perusteet vaihtelevat työntekijäkohtaisesti. Aineisto-otteen perusteella asiakaskategorisaation on vaikutusta sillä, onko työntekijä esimerkiksi tottunut työskentelemään lastensuojeluperheiden kanssa vai ei.

Työntekijä näyttää herkemmin tulkitsevan asiakkaan lastensuojelun palveluita tarvitseväksi, jos hänellä ei ole aikaisempaa työkokemusta lastensuojelun asiakkaiden kanssa työskentelystä. Työntekijän puheesta on havaittavissa myös se, kuinka työntekijät huolestuvat eri asioista ja pitävät eri asioita merkityksellisinä asiakkuuden määrittelyssä. Tarkemmin haastateltava ei näitä mainitsemiaan huolestuttavia asioita kuitenkaan määrittele. Myös seuraava aineisto-ote kuvaa työntekijöiden tekemän asiakkaiden määrittelyn eroja:

S: No onhan mulla just tällöinen, joka tuli kauheella höökillä (kiire), perhepalveluista (lapsiperheiden sosiaalityöstä) siirrettiin ja sieltä oli haettu ostopalveluna perhetyötä kun oli niin hirvee hööki (kiire) ja minä olin, et sit sitä ostopalvelua varmaan. Tarkisteltiin tietenkin kolmen kuukauden välein, ei siellä sinä aikana mikään kauhean suuri huoli ollut ja siinä tilanteessa kun lopetettiin se perhetyö niin perhetyön näkemys oli, mihin mä tietysti pohjaan omaa arviotani, että ei oo lastensuojelullista huolta perheen tilanteesta. (poistettu tekstiä) Se huoli ei sitten ollutkaan oikeesti niin valtavan valtava (poistettu tekstiä), millä se tuli.” (H7)

Haastateltava kuvaa puheessaan näkemyseroja lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön työntekijöiden välillä. Lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta perheen tilanne ei näyttäyty aineisto-otteen perusteella niin vakavana, kuin miten se näyttäytyy lapsiperheiden sosiaalityön työntekijän näkökulmasta. Otteesta on havaittavissa kriittinen sävy, kun työntekijä käy läpi asiakkaan siirtotilannetta lapsiperheiden sosiaalityöstä lastensuojelun sosiaalityöhön. Hän käyttää ilmaisuja ”kauhee hööki” ja ”valtavan valtava (huoli)”, jotka korostavat työntekijöiden käsityksien eroavaisuutta. Aineiston perusteella voidaan todeta, että työntekijät voivat tehdä toisistaan eroavaa arviointi- ja päätöstyötä tehdessään rajatyötä. Useiden haastateltavien puheesta on tulkittavissa kokemus siitä, että rajatyö näyttäytyy epäselvänä ja työskentelyyn toivotaan saatavan yhtenäisyyttä ja selkeyttä, kuten seuraavasta otteesta käy ilmi:

”S: Kai se on sit kuitenkin semmoinen, että tässä työssä voi monilla eri työntekijöillä olla erilaiset näkemykset. Tää on jotenkin vähän epäselvää tää rajanveto ja mää toivoisin, et siihen saataisiin joskus jotain selkeyttä.” (H5)

Rajatyötä tehdessään työntekijät käyvät keskustelua asiakkaiden paikasta lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välillä. Asiakkaiden määrittelyyn ja rajatyön perusteluihin on aineiston perusteella merkitystä myös työntekijän käyttämällä retoriikalla. Erityisesti organisaatioiden välisissä asiakkaan siirtotilanteissa työntekijät joutuvat määrittelemään asiakkaitaan ja määrittely korostaa kielellistä merkitysten luomista ja eronteojen vahvistamista. Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä pohtii retoriikan merkitystä rajatyötä tehtäessä:

"H: Onko sun mielestä siirron kannalta merkityksellistä, että miten tai millaista retoriikkaa työntekijä niinku käyttää? Että onko sillä suoraa merkitystä siihen, että otetaanko hänet lastensuojelun asiakkuuteen?"

S: No onhan sillä, onhan sillä, tottakai. Kun se puheella tapahtuu se siirto, puhumalla se hoidetaan niin tottakai. Mutta tietysti onhan niinku sitten faktat olemassa, joku lastensuojeluilmoitusten määrä, niitten sisällöt, mitä on oikeasti tapahtunut, niin kyllähän ne on niinku kaikkien asiakaskertomuksilta luettavissa, mutta tietysti ne faktatkin voi esitellä yhdellä ja sitten toisella tavalla (nauraa)." (H2)

Työntekijän puheesta on havaittavissa, että sillä on merkitystä mitä retoriikkaa työntekijä käyttää määritellessään asiakasta ja arvioidessaan "faktan" olemassaoloa ja merkitystä: valitsemallaan retoriikalla työntekijä voi myös tuottaa asiakkuutta haluamaansa suuntaan. Asiakaskategorisaatio lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön välillä voidaan nähdä joissakin tilanteissa työntekijän käyttämän retoriikan tuloksena. Aineisto-otteessa haastateltava antaa suuren merkityksen kielelle ja käytetylle puheelle kuvatessaan siirtojen tapahtuvan puheen avulla. Puheellaan työntekijä voi korostaa tai lieventää niitä seikkoja, jotka tulkitaan asiakkaan tilanteessa merkityksellisiksi. Haastateltava kuvaa "faktojen" olevan tärkeitä rajatyössä, mutta faktatkin voidaan puhua olemassa oleviksi eri tavoin ja antaa niille eri tavoin painoarvoa. Haastateltavan ilmaisumuoto ja naurahtaminen aineisto-otteen loppupuolella vahvistavat tulkintaa siitä, kuinka työntekijän käyttämä retoriikka ja arviointityö näyttäytyvät joissakin tilanteissa rajatyön kannalta merkityksellisempinä kuin "faktat" tai todelliset tapahtumat. Seuraavassa otteessa työntekijä jatkaa kuvaustaan siitä, miten retoriikka vaikuttaa rajatyön toteuttamiseen:

"Ne rajankäyntitilanteet on semmoisia retorisia tilanteita myöskin, niin kokematon ihminen ei osaa perustella et mun mielestä se on ehkä vähän huolestuttavaa että mä itse saan siirrettyä tuonne (lastensuojelun puolelle) kaikki mitä mä haluan, oon tähän mennessä saanut, mulle ei oo ikinä tullut pakkeja mut et mä pelkään et se johtuu siitä että mä tiedän mistä naruista vetää (nauraa) tavallaan, et mitä retorisia keinoja mä käytän. Se ei pitäis olla ihan niin, vaan kyllä se sen asiakkaan tilanne ehkä pitäis olla se mikä on se määräävä asia. Mutta tietysti minähän olen työntekijänä se joka sen tuo esille." (H2)

Haastateltava tunnistaa retoriikan merkityksen olevan ongelmallinen asia, sillä hän kokee, että työntekijän kokemus ja taidot ovat joissakin tilanteissa merkityksellisempiä rajatyön kannalta kuin asiakkaan tilanne. Aineisto-otteessa haastateltava käyttää sanaa "pakkeja" kuvatessaan siirtotilannetta, jossa hänen arviostaan asiakkaan kuulumisesta tiettyyn asiakaskategoriaan ei olisi oltu samaa mieltä. Haastateltavan käyttämästä ilmaisusta on tulkittavissa, että haastateltava kokee voivansa "saada pakit" ja olevansa rajatyötä tehtäessä epätasa-arvoisessa asemassa suhteessa rajatyön päätöstä tekevään tahoon. Aineisto-otteesta on tulkittavissa, että rajatyö määrittyy joissakin tilanteissa työntekijöiden välisen vallankäytön, kokemuksen ja osaamisen määrittämäksi työskentelyksi asiakkaan näkökulman esiintuomisen ja asioiden ajon sijaan.

Palveluiden ja ammatillisten kriteereiden määrittämä asiakas

Raja lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välillä on merkittävä asiakkaita määrittävä tekijä, joka voi rajata asiakasta palveluista pois päin tai palveluiden osallisuuteen. Aineistosta on löydettävissä kuvauksia, joissa asiakas näyttäytyy rajan takertuvana tai rajan alle tai sen ulkopuolelle jäävänä. Seuraavassa otteessa haastateltava pohtii lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajan ylittämisen haastavuutta ja oikea-aikaisuutta:

”S: Tosi monesti mietin, että taas viimesijaisia keinoja ollaan yrittämässä (lastensuojelussa), että paljon on täytynyt tapahtua ennen. Ja kieltämättä mietin sitä, että onko niin, että ei oo lastensuojelun asiakkuutta hyväksytty vielä aikaisemmin.” (H8)

Aineisto-otteessa haastateltava pohtii sitä, onko asiakas jäänyt rajatyön alle, eivätkä työntekijät ole tunnistanee riittävän hyvin hänen avun tarvettaan. Sanoessaan ”taas viimesijaisia keinoja ollaan yrittämässä” ja ”paljon on täytynyt tapahtua ennen” haastateltava antaa ymmärtää, että asiakkaan tilanteen on täytynyt kriisiytyä jo aikaisemmin, mutta rajatyötä tekevät työntekijät eivät ole olleet yksimielisiä asiakkaan paikasta tai raja on ollut niin korkealla, ettei apu ole kohdentunut oikein. Työntekijä paikantaa vastuun asiakkaan palveluiden kohdentamisesta rajalle, jossa asiakkaiden määrittelytyötä tehdään.

Raja määrittää aineiston perusteella asiakasta myös lapsiperheiden sosiaalihuollon ja muiden organisaatioiden välillä. Seuraavassa otteessa haastateltava kuvaa, kuinka asiakkaan määrittely lastensuojelun asiakkuuteen voi olla merkittävä tekijä yhteistyön toimivuudelle ja vastuunjaolle sosiaalihuollon ulkopuolisten toimijoiden kanssa:

”S: Välillähän se menee siihenkin, että tuntuu että melko suoraankin tää terveydenhuollon, tää psykiatrisen hoidon puoli (poistettu tekstiä) heittää palloa lastensuojeluun silloin, jos se lastensuojelun asiakkuus on. On toki tapauksia joissa ihan oikeasti se yhteistyö toimii hyvin ja kumpikin taho tekee kaikkensa, mutta just semmoista pompottelua ja välttelyä on. Jos lastensuojelun asiakkuus on, niin lastensuojelu hoitaa, et sitä kyllä tapahtuu ihan liikaa, mikä kuormittaa sit meitä ihan hirveesti, kun meillä ei oo mitään ammatillista osaamista hoitaa psyykkisesti sairaita ihmisiä.” (H4)

Aineisto-otteesta on tulkittavissa, että lastensuojelun asiakkuus vaikeuttaa joissakin tilanteissa vastuun jakautumista niille organisaatioille, joille vastuu osaamisen perusteella kuuluisi. Lastensuojelu näyttäytyy haastateltavan mukaan muiden toimijoiden näkökulmasta kaikkia asioita koordinoivana toimijana, joka ottaa viimesijaisen vastuun asiakkaan asioista. Haastateltava puhuu kriittiseen sävyyn vastuunjaon epätasaisuudesta ja osaamisen kohdentamisesta todetessaan ”mikä kuormittaa sit meitä ihan hirveästi, kun meillä ei ole mitään ammatillista osaamista hoitaa psyykkisesti sairaita ihmisiä”.

Aineisto-otteesta on kuitenkin havaittavissa myös joissakin tapauksissa yhteistyön olevan toimivaa ja ”kumpikin taho tekee kaikkensa”.

Rajoja ylittävä asiakkuus

Rajaa voidaankin tarkastella myös asiakasta ei-määrittävänä tekijänä. Muutamat haastateltavat kuvaavat tilanteita, joissa raja mahdollistaa työntekijöiden tekemän tulkinnan ja palveluiden käytön asiakkaan kategorisoinnista riippumatta. Asiakas lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityössä voi aineiston perusteella näyttäytyä siis myös rajoja ylittävänä asiakkaana. Rajoja ylittävä asiakkuus näyttäytyy aineiston perusteella sekä toimintatapana, että toiminnan tavoitteena tai ihannetilana. Seuraavassa katkelmassa haastateltava kuvaa lapsen tilanteen menevän organisatoristen rajojen edelle:

”H: Onko sitten semmoisia nimenomaan et vaikka perhe on lapsiperheiden sosiaalihuollossa asiakkuudessa ja sitten lähdetään niinku siirtämään vain sen perusteella että saadaan se tietty palvelu?

S: On semmoista ollut ja sitten kyllähän he on joskus suostunut siihen, että on joustettu siitä periaatteesta kun on ollut vaikka lapsella esimerkiksi ollut niin vaikea tilanne, että on nähty se, on niinku se lapsen tilanne mennyt näitten rajojen edelle tavallaan, mikä on tietysti ihan kiva että sillainkin voidaan joskus toimia.” (H2)

Haastateltava ei avaa enemmän mainitsemaansa periaatetta, mutta katkelmasta käy ilmi, että joitakin palveluita on mahdollista tarjota asiakkaalle ilman, että hänet määriteltäisiin asiakaskategoriaan, joka olisi normaalissa tilanteessa palvelun tarjoamisen edellytys. Rajojen ylittämisen tai hämärtämisen taustalla on haastateltavan mukaan asiakkaan vaikea elämäntilanne, jolloin myös rajojen joustaminen nähdään perusteltuna. Haastateltavan puheesta on nähtävissä punninta, jossa rajan tuottama määrittelyvalta ja lapsen tilanteen ratkaiseminen joustavasti ovat toistensa vastapuolia. Edellä kuvatussa tilanteessa lapsen vaikea tilanne ajoi rajan tuottaman määrittelyn edelle ja mahdollisti palveluiden saamisen myös ”väärästä” kategoriasta. Myös toinen haastateltava kuvaa rajoja ylittävää yhteistyötä haastattelupuheessaan:

”H: Koetko sä, että olisiko tarpeen saada lastensuojelusta jotain palvelua, mutta koska hän on perhepalveluissa (lapsiperheiden sosiaalityö)..?

S: Mä en sitä oo kokenut, kun mulla on myös mahdollisuus ottaa tehostettua perhetyötä lastensuojelusta vaikka on ollut täällä, niin lastensuojelusta oon tarvittaessa saanut palvelua, mutta siis tehostettua perhetyötä, ei mitään muuta. Enkä mä oo tarvinnut vielä.

H: Mutta hieno kuulla, että semmoista yhteistyötä on, on mahdollista saada.

S: Kyllä, mulla on ollut viime aikoina kaksi palvelutarpeen arviota mitä mä teen lastensuojelun kanssa yhdessä ja mulla on niinkun työparina lastensuojelun työntekijä.” (H11)

Työntekijän kuvaa, kuinka hänen on mahdollista tarjota yhtä lastensuojelun palvelua, tehostettua perhetyötä, myös lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaille ilman siirtoa rajan yli. Aineisto-otteesta on nähtävissä, että asiasta on sovittu ja toimintatapa on tiimissä hyväksytty tai mahdollisesti organisaation epävirallinen linjaus. Haastateltava kuvaa myös työskentelytapaa, jossa työntekijät toimivat työparina lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välisen rajan yli. Asiakasta ja työskentelyä kuvaavat tällaisissa tilanteissa yhteistyön toimivuus ja toimiva työnjako. Myös toinen työntekijä kuvaa puheessaan joidenkin palveluiden olevan tällä hetkellä saatavana riippumatta siitä, onko asiakas lastensuojelun vai lapsiperheiden sosiaalityön asiakas. Hän kuvaa toimintatavan olevan *”tosi kiva juttu ja helpottava asia”* (H10). Puheesta on nähtävissä, että rajoilla on vaikutusta myös työntekijöiden kokemaan työn kuormittavuuteen. Rajoja ylittävä asiakkuus näyttäytyy aineistossa sosiaalityöntekijän työn kuormittavuutta helpottavana tekijänä. Moniammatillinen, rajoja ylittävä työskentely, tai kuten Anne Edwards muotoilee *”monialainen työskentely”*, näyttäytyy kollektiivisena ja vaativana oppimisprosessina, jossa työntekijä antaa omat tietonsa muiden käyttöön, mutta myös saa oppia muilta. Tavoitteena on yhteisesti ratkaista ongelma ja luoda uutta tietoa. (Anne Edwards Raitakarin ym. 2019 muk.) Rajoja ylittävä asiakkuus näyttäytyy työn kuormittavuutta helpottavana tekijänä, koska työntekijällä on mahdollisuus käydä keskustelua asiakkaan tilanteesta ja ratkaisun mahdollisuuksista muiden työskentelyyn osallistuvien tahojen kanssa.

Aineistosta oli myös havaittavissa, että työntekijät pyrkivät tekemään rajoja ylittävää työskentelyä myös itsenäisesti, ilman että asiasta olisi käyty laajempaa keskustelua. Aineistossa haastateltavat kuvaavat, kuinka *”me saatetaan hoitaa täällä perhepalveluiden puolella semmoinen, mikä vois jo olla lastensuojelun asiakkuudessa, niinkun periaatteessa sen huolen perusteella”* (H5) ja *”et kun isosisko oli lastensuojelun asiakkuudessa, niin automaattisesti mä hoidan sen veljenkin, jolla on vain tukihenkilö, mutta ei muuta huolta”* (H1). Tilanteissa työntekijä on tehnyt itsenäisesti arvion, jonka mukaan rajojen ylittäminen on kaikkien kannalta paras ratkaisu. Aineisto-otteessa toinen työntekijä kuvaa hoitavansa saman perheen toisenkin lapsen asioita, vaikka varsinaisesti asiakkaat, joilla on ainoastaan tukihenkilöasiakkuus, kuuluisivat annetun ohjeistuksen mukaan lapsiperheiden sosiaalityöhön. Samaa yhteistyötä ja ratkaisuja etsivää asennetta on löydettävissä työntekijän puheesta, joka kuvaa lastensuojelun ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden suhtautumista lastensuojelun työntekijän yhteydenottoon:

”H: Mutta hienoahan se on että ei jumitu niihin rajoihin, vaan miettii enemmänkin sen kautta, että miten tää järjestetään, miten tää järjestyy?”

S: Kyllä, musta tuntuu, että jos lastensuojeluasiassa lähestyy, vaikka muita viranomaisia, niin kyllä pääsääntöisesti se luontaisin tulkinta on se, että tilanne on niinku vakava, ja yritetään löytää ratkaisuja. Ehkä semmoinen tapa lähestyä noin yleisesti on se, mikä oma tunne on. ” (H8)

Haastateltavan tunne on se, että lastensuojelun yhteydenotot otetaan muiden yhteistyökumppaneiden keskuudessa vakavasti ja ratkaisuja yritetään etsiä yhdessä. Aineisto-ote vahvistaa käsitystä siitä, että rajoja ylittävä työskentelytapa on mahdollinen sekä lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla, mutta myös sosiaalihuollon ja muiden organisaatioiden välillä.

Useat haastateltavat kuvaavat rajoja ylittävän asiakkuuden olevan asiakastyön järjestämisen tavoite, ikään kuin ideaali, jota kohti työskentelyä tulisi suunnata. Seuraavassa otteessa haastateltava kuvaa rajoja ylittävää yhteistyötä ja asiakkaiden näkökulmaa työskentelyn lähtökohtana:

”S: Yhessä meidän pitäis näitä hoitaa ja asiakkaitahan varten täällä ollaan, eikä niinkun sitä, että mikä se on se raja tässä. Et se varmaan saattaa hämärtää itellä ja se varmaan hämärttyy tuolla jossain johdossa, et pidetään niistä omista poteroista kiinni, et ei mee ainakaan meidän rahoista (nauraa). ” (H7)

Haastateltava kyseenalaistaa rajatyön määrittämisen varsinaiseksi työtehtäväksi pohtiessaan sitä, mikä on työssä tärkeintä. Haastateltavan puheessa rajan paikka ei näyttäyty merkityksellisenä, vaan merkityksellisiä asioita ovat rajoja ylittävä yhteistyö ja työskentely asiakkaan lähtökohdista käsin. Haastateltavan puheesta voi nähdä haastateltavan osoittavan myös rajoja ylittävää työskentelyä hankaloittavia tekijöitä, kuten organisaatioille määrätystä rahoista huolta pitävä ”johto” ja tapa, jolla pidetään ”omista poteroista kiinni”. Tällaiset joustavaa työskentelyä vaikeuttavat tekijät näyttäytyvät aineiston perusteella hidastavan kehitystä, joka suuntautuu rajoja ylittävän työskentelyn ja työntekijöiden harkintavallan vahvistumiseen.

5.3 Asiakas itsensä määrittäjänä

Tässä alaluvussa asiakas näyttäytyy itseään määrittävänä toimijana. Asiakas näyttäytyy kuitenkin aina suhteessa häntä ympäröiviin ihmisiin ja organisaatioihin, sillä asiakkaana olemista ei synny ilman ympäristöä. Näkökulma on siinä, kuinka työntekijät käyttävät asiakkaan itsekategorisaatiota rajatyön välineenä. Asiakkaat tekevät itsekategorisaatiota esimerkiksi perustelemalla kuulumistaan lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen. Tutkimukseni aineistossa asiakas määrittelee asiakaskategorisaation oman toimintansa kautta tai vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijät tuovat haastattelupuheessa esiin asiakkaiden itsemäärittelytapoja ja käyttävät niitä myös rajatyön välineinä.

Ensimmäisessä alaluvussa asiakkuus näyttäytyy vapaaehtoisuuden, motivaation ja oman palvelutarpeen määrittämisen kautta. Toisessa alaluvussa asiakas näyttäytyy itsemääräämisoikeudestaan kiinni pitävänä asiakkaana.

Vapaaehtoinen ja motivoitunut asiakas

Vapaaehtoisuuden periaate tulee vastaan sekä lapsiperheiden että lastensuojelun sosiaalityön asiakkuutta määritettäessä. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava puhuu vapaaehtoisuuden periaatteesta lapsiperheiden asiakaskategorisaatiota määrittävänä tekijänä sekä henkisenä rajanvetona lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välillä:

”H: Miten määrittelisit sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisen asiakkuuden?

S: (poistettu tekstiä) Se ensimmäinen rajanveto on se et perhepalveluthan on vapaaehtoisii

H: Yym

S: Mun mielestä se on niinku

H: Vapaaehtoisuuden periaate tavallaan on siinä rajalla?

S: Niin ja sittennniini, sit mä aattelen et mulle henkilökohtaisesti se korjaava, et me (lastensuojelun sosiaalityö) korjataan ja he (lapsiperheiden sosiaalityö) ennaltaehkäisee, ni mulle se on niinku henkinen rajaveto.” (H1)

Haastateltava yhdistää vapaaehtoisuuden periaatteen ennaltaehkäisevään työskentelyyn ja erottaa pois korjaavasta työstä. Vapaaehtoisuuden periaate on kuitenkin nähty lapsiperheitä koskevassa sosiaalityössä kaiken toiminnan lähtökohtana ja myös lastensuojelun sosiaalityössä se on avohuollon tukitoimien lähtökohta. Lastensuojelulaki määrittelee, että vastentahtoiset toimenpiteet ovat viimesijaisia ja niihin voidaan ryhtyä vasta, ”jos puutteet lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä ja jos avohuollon tukitoimet eivät ole sopivia tai riittäviä” ja vastentahtoiset toimenpiteet ovat lapsen edun mukaisia. (Lastensuojelulaki 2017/417.) Yksiselitteinen jako kahteen, vapaaehtoisuuteen perustuvaan lapsiperheiden sosiaalityöhön ja vastentahtoisia tukitoimenpiteitä käyttävään lastensuojelun sosiaalityöhön ei tuo esiin sosiaalityöntekijöiden työhön liittyvää kaksoisvaatimusta: tuen ja kontrollin samanaikaisuutta ja tilanteittaista harkintaa (Juhila, 2006). Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kuvaa vapaaehtoisuuden periaatteen kuvaavan myös lastensuojelun asiakasta tilanteissa, joissa huoli lapsesta ei ole niin suuri, että työntekijät voisivat ryhtyä vastentahtoisiin toimenpiteisiin:

”H: Onko koskaan sellaisia tilanteita, että siirtoon päädytään sen vuoksi että asiakas ei oo yhteistyökykyinen?

S: Mun kokemuksen mukaan, joo siis on näitä tilanteita (poistettu tekstiä), mut periaatteessa joo, et jos me (lapsiperheiden sosiaalityössä) nähdään että asiakas tarvitsee palvelua, ja asiakas on sitä mieltä että he

ei halua yhtään mitään, niin sit siirretään lastensuojeluun, vaikkakin mä tiedän että käytännössä lastensuojelussa ei pystytty myöskään palvelua tarjoamaan, jos asiakas sanoo ei, mut siellä on sit muut keinot toimia jos se huoli nousee liian isoksi. Nää on aina vähän hankalia, sit toisaalta taas siinä aina täytyy puntaroida, että meillä jää huoli lapsesta, perhe on kieltäytynyt palveluista, että voidaanko me vaan lopettaa ja olla ottamatta asiakkuuteen ja sit odotetaan et koska tulee seuraava yhteydenotto vai siirretäänkö me lastensuojeluun. Kyllä me paljon myös lopetetaan. Ja sit katotaan et kuuluuko perästä. Koska myös lastensuojelu on vähän nahkee ottamaan vastaan jos ne tietää että perhe on vastentahtoinen. Kun ne sanoo ettei heilläkään oo mitään annettavaa. Tavallaan siinä unohdetaan se huoli lapsesta tavallaan. H: Niin, ja ehkä just vaihtoehtona on vain odottaa että se tilanne on niin hankala että siihen voidaan vastentahtoisilla toimenpiteillä?

S: Kyllä, eli se pitää kriisiyttää.”(H5).

Haastateltava kuvaa vapaaehtoisuuden periaatteen tuottamaa puntarointia, jossa työntekijät pohtivat, ylittykö vastentahtoisten tukitoimien raja perheen tilanteessa, jos asiakas ei ota vastaan tarjottua tukea tai apua. Aineisto-otteen perusteella asiakas voi määrittänyt itsekategorisointia tekemäksi, kun huolet ovat riittävän pienet. Tilanteessa, jossa huolet ylittävät sosiaalityöntekijän määrittämän rajan, asiakas voidaan kategorisoida lastensuojelun asiakkuuteen ja kategorisointi tapahtuu työntekijän toimesta. Asiakkuus lastensuojelussa ei kuitenkaan automaattisesti vähennä asiakkaan itsemääräämisoikeutta, vaan ainoastaan tilanteissa, joissa huolet ovat niin suuret, että tilanteen vaatii puuttumista myös vastentahtoisesti. Edellisessä aineisto-otteessa haastateltava huomauttaa, että vapaaehtoisuuden periaatteen noudattaminen mahdollistaa joissakin tapauksissa lapsen huolen unohtamisen vanhempien itsemääräämisoikeuden alle. Kun huolet eivät ole riittävän suuria perustellakseen vastentahtoisia tukitoimia, lapsen tilannetta voi kuvata odottelu ja ”kriisiyttäminen”, kuten haastateltava kuvaa. Aineisto-ote on mielestäni hyvä esimerkki siitä, kuinka lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kädet ovat joissakin tilanteissa sidotut, jopa niin, että lapsen suojelu voi unohtua, kun vanhempi ei ota tukea vastaan ja huolet eivät mahdollista vastentahtoista puuttumista.

Lapsiperheiden sosiaalityön puolella vapaaehtoisuus on sekä asiakkuutta määrittävä että asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistava, mutta myös joissakin tilanteissa ennaltaehkäisyn periaatteen toteuttamista ja työntekijän toimintamahdollisuuksia rajoittava asia, kuten seuraavassa katkelmassa haastattelupuheesta on tulkittavissa:

”H: Onko se vapaaehtoisuus nimenomaan niin kuin hyvä väline vai rajoittaako se sun työtä?

S: Niin, voi se vähän rajoittaaakin, kun ne on vapaaehtoisia, kun asiakas on tietoinen, et eihän mun oo tähän pakko suostua, niin kyl se tavallaan voi vaikeuttaa sitä ennaltaehkäisyä, sit kun voi olla niitakin perheitä missä ne huolet ei oo vielä isoja ja ne on täällä meillä arvioinnissa, kun sit kun ne totee ettei meidän tarvi, kun nää on vapaaehtoisia, niin mä aattelen et kun me oltais siinä kohtaa se pieni tuki ehkä saatu ja joku liikahtaan niin, toisaalta sit on taas kauhean vaikea auttaa asiakkaita jos niillä ei oo minäkään näköistä halukkuutta, eihän niillä oo siis valmiutta muutostyöhönkään jos ne ei halua apua vastaan.

H: Kyllä, että kuitenkin se vapaaehtoisuus on kuitenkin se keino, että sitä voidaan (poistettu tekstiä) niinku ehkä enemmän saada siihen muutostyöhön?

S: Yym. ja silloin se yleensä onnistuu paremmin, kun asiakkaat on siihen suostuvaisia.” (H5)

Haastateltava kokee vapaaehtoisuuden työntekijän näkökulmasta sekä omia toimintamahdollisuuksiin rajoittavana, mutta myös toimintamahdollisuuksia lisäävänä tekijänä, sillä vapaaehtoisuus näyttäytyy lapsiperheiden sosiaalityössä asiakkaita motivoivana tekijänä. Asiakkaat näyttäytyvät haastateltavan mukaan helpommin muutostyöhön motivoituvina, jos työskentely on vapaaehtoista ja asiakkaan itsensä suunnasta lähtevää. Haastateltava käyttää ilmaisua ”kun me oltais siinä kohtaa se pieni tuki ehkä saatu ja joku liikahtaan” kuvaamaan työskentelyn kannalta merkittävää hetkeä, joka määrittää asiakkaan tilanteen suuntaa pitkään myöhemminkin. Aineisto-otteessa työntekijän toive tuen tarjoamisesta varhaisessa vaiheessa jää asiakkaan itsemääräämisoikeuden alle. Työntekijän kuvauksesta on kuitenkin nähtävissä, kuinka myös asiakkaat tekevät rajatyötä määrittelemällä itseään joko avun vastaanottajaksi tai siitä kieltäytyväksi. Itsekategorisoinnilla asiakkaat voivat siis pitää kiinni omasta itsemääräämisoikeudestaan sekä vaikuttaa siihen, millaisiin asiakaskategorioihin ja niihin liittyviin piirteisiin hänet asiakkaana kategorisoidaan.

Merkittäviä asiakkaan paikkaan vaikuttavia tekijöitä lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla ovat asiakkaan kyvyt ja mahdollisuudet ongelman työstämiseen ja suhtautuminen tukitoimien vastaanottamiseen. Seuraava aineisto-ote kuvaa asiakkaan motivaation määrittävän asiakkaan kategorisointia lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla:

”S: Sitten vaikka lapsi joka käyttää päihteitä ihan liikaa ja vaarantaa koko ajan, eikä kukaan pysty tekemään mitään niin silloinhan se on ihan selkeesti lastensuojeluasiakkuus, mutta sit taas vaikka on päihdeongelmaa, mutta lapsi onkin valmis, et sanotaan, että on vakavasti itseänsä vaarantanut, mut sit hän on niinkun valmis ehkä tukeen ja lähtee asiaa hoitamaan, niin en mä sitten välttämättä nää niinkun tarvetta lastensuojelun puolelle. Sit mä aattelen et katotaan meillä, et toteutuuko se. Jos ei toteudu, niin sitten lastensuojelun puolelle ja jos toteutuu, niin hyvä niin.” (H5)

Asiakkaan vastaanottavainen asenne ja motivaatio ongelman ratkaisemiseksi ovat tärkeässä roolissa asiakkaan paikkaa määritettäessä. Aineiston perusteella asiakas voi siis omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, mihin hänet asiakkaana kategorisoidaan. Asiakas määrittyy vahvaksi toimijaksi myös tilanteissa, joissa asiakas määrittää itse oman palvelutarpeensa (ks. Hokkanen 2013, 56). Seuraavassa otteessa haastateltava kuvaa, kuinka työskentelyä voi lapsiperheiden sosiaalityössä ohjata asiakkaan käsitys omasta ongelmastaan ja palveluiden tarpeesta:

”S: Asia mihin törmätään usein ihan asiakkaiden kanssa työskennellessä on, et heillä on jo sellainen oletus tai pelko tai huoli että heidät leimataan sen takia, mitä heillä on joskus ollut, ja se tavallaan helpottaa sitä työskentelyä jos pystyy osoittaan, et me ei leimata heitä vaan oikeasti keskitytään nykyhetkeen mikä on ja niihin huoliin joita nykyhetkessä on. Ei unohdeta niitä aikaisempia huolia, mutta ei työskennellä niitä, jos ihminen ei itse, asiakas ei koe että (ne) on enää ongelma.”(H4)

Haastateltava kuvaa asiakkaiden pelkoja, jotka liittyvät aikaisemman historiaan, joka määrittää asiakasta edelleen. Aineistosta on nähtävissä, että työskentelyä helpottaa asiakkaan toimijuuden tukeminen ja luottamus siihen, millä tavalla asiakas näkee omat ongelmansa sillä hetkellä. Asiakas tekee itsemäärättelyä määrittämällä oman palveluntarpeensa, millä nähdään olevan vaikutusta myös asiakkaan työskentelyyn motivoitumiseen. Joissakin tilanteissa asiakkaat näyttäytyvät aktiivisina ja palveluita vaativinakin toimijoina.

Seuraava ote kuvaa työntekijän kokemusta asiakkaista, joista on hänen mukaansa helppo ottaa vastuuta:

”S: No ainakin semmoisista asiakkaista on helppo ottaa vastuuta, jotka ovat itse hyvin aktiivisia, näitä on paljon. Jotka tulee ihan mielellään lastensuojeluun tai on mielellään lastensuojelun asiakkaina ja ne vaatii niitä palveluita ja on paljon yhteydessä. Sehän on ihan luonnollista, että sellaisten perheiden tilanteista sä oot tosi hyvin kärryillä (poistettu tekstiä). Itellä on välillä semmoinen kokemus, että on tuosta toisesta lapsesta paljon suurempi huoli, mutta tän toisen lapsen vanhemmat vaatii ja on niinku tosi paljon yhteyksissä, et semmoisista perheistä on tosi helppo ottaa (vastuuta).” (H3)

Jotkut asiakkaat näyttäytyvät aktiivisina, sillä he ovat paljon yhteydessä ja jopa vaativat palveluita. Haastateltava pohtii, millä tavalla aktiivisuus vaikuttaa myös työntekijään: hän kokee olevansa asiakkaiden tilanteista paremmin selvillä jos asiakas on itse aktiivinen ja tämän asiakkaan asiat tulevat myös työntekijän mukaan helpommin hoidetuksi. Asiakkaan aktiivisuudella ja motivaatiolla on aineisto-otteen perusteella myös vaikutusta siihen, miten työntekijä tuntee asiakkaan tilanteen ja kuinka hän saa tarvitsemiaan palveluita oikea-aikaisesti. Haastateltavan kuvaa, kuinka aktiivisista asiakkaista on sekä ”helppo ottaa vastuuta”, mutta ne tuottavat myös haastavia puntarointitilanteita, kun suurempi huoli kohdistuisi toiseen lapseen, mutta toinen, aktiivinen asiakas vaatii työntekijän huomiota. Aineisto-otteesta on nähtävissä, että sosiaalityöntekijä kykenee refleктоimaan omaa toimintaansa ja tarkastelemaan kriittisesti asiakkaiden välisen tasapuolisuuden toteutumista.

Itsemääräämisoikeuttaan vaaliva asiakas

Asiakas voi määrittyä sosiaalityöntekijän näkökulmasta vastentahtoiseksi, kapinoivaksi ja organisatioiden ja työntekijöiden kanssa törmääväksi toimijaksi, kun taas asiakkaan näkökulmasta katsottuna

hän voi näyttäytyä omaa itsemääräämisoikeuttaan vaalivana ja aktiivisena kansalaisena. Asiakkaan toiminta määrittyy erilaiseksi katsojan näkökulmasta riippuen. Haastateltavien puheesta on löydettävissä tilanteita, joissa asiakkaan toiminta määrittää asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyösuhdetta tai hankaloittaa työskentelyä. Aineiston perusteella asiakkaat vastustavat työntekijän puuttumista esimerkiksi sen vuoksi, että he pelkäävät mitä heistä kirjoitetaan tai että avun ja tuen pyytämisestä jää jälki järjestelmiin. Seuraavassa otteessa haastateltava puhuu asiakkaan vastentahtoisuudesta, joka aiheuttaa sosiaalityöntekijöissä tunteen siitä, ettei heillä ole keinoja, joilla auttaa asiakasta:

”S: Perhetyö on tavallaan yks tapa myös arvioida sitä että kuinka joku ilmiö vaikuttaa vanhemmuuteen, kun vähän enemmän päästään oleen siinä arjessa mukana. Tietysti se vaatii sitten vanhemman yhteistyön, ainahan nää on hankalia missä on se kova vastustus. Ja sitten ehkä siinä tulee se, että kun se vanhemman vastustus ei yksistään riitä siirtoon lastensuojeluun vaan tota se koska ei sielläkään pystytä vastentahtoisesti työskentelemään, kun se on sitä avohuollon palvelua niin tavallaan siinä, jos on iso huoli ja vanhempi vastustaa niin me ollaan aika kädettömiä monesti. ” (H2)

Haastateltava kuvaa asiakkaiden joissakin tilanteissa vastustavan kotiin tulevaa perhetyötä, jolloin työntekijät eivät pysty käyttämään perhetyötä ongelmia tuottavan ilmiön vakavuuden määrittämiseen. Asiakas käyttää vastapuhetta työntekijän määrittellessä hänet perhetyötä tarvitsevan asiakkaan kategoriaan. Työntekijä kuvaa, kuinka ”me ollaan aika kädettömiä monesti”, kun asiakas ei halua vastaanottaa perhetyötä, eivätkä huolet ole riittäviä lastensuojeluun siirtämiselle. Haastateltavan puheesta on havaittavissa turhautumista, sillä hän kokee, ettei hänellä ole työvälineitä, joita tilanteen ratkaisemiseksi tarvittaisiin. Aineistossa myös toinen haastateltava kuvaa, kuinka asiakkaan vastustus voi määritellä myös työntekijän mahdollisuuksia ottaa vastuuta asiakkaasta:

”H: Tota miten sä koet millaisista asiakkaista on helppo ottaa vastuuta ja millaisista ei? (poistettu tekstiä)

S: No nää asiakkaat joilla on niinku kova vastustus ja kieltö, niin siinähan tulee sitten raja vastaan et kuinka paljon voi ottaa vastuuta, et jos se työskentely estyy vaikka sen vanhemman vastustuksen takia. No olihan mulla tuossa semmonen nuori joka ei, siis isot mielenterveyden haasteet, joka ei halua apua mistään, niin sitten mä vaan tein niin että lakkasin kysymästä, että haluaako hän ja järjestin sitä apua, et tavallaan sitten niinku sekin on sellaista vastuunottoa, et ei sitä kauheesti kysellä. Vaikka nyt vapaaehtoisissa palveluissakin ollaan, ni se on hirmu helppo sitten toisaalta vedota siihen, että ollaan vapaaehtoisissa palveluissa, et ei tarte ottaa vastuuta.” (H2)

Haastateltava puhe siirtyy asiakkaan vastustuksesta työntekijän vastuun ottamiseen. Työntekijän vastuun ottaminen merkitsee haastateltavalle sitä, että joissakin tilanteissa on hyväksyttävää ja jopa suotavaa olla kyselemättä asiakkaalta, haluaako hän apua. Aineisto-otteen loppupuolella haastateltava

perustelee näkökulmaansa sillä, ettei hänen mukaansa sosiaalityöntekijä voi siirtää vastuuta asiakkaasta itseltään pois vetoamalla siihen, ettei hänen tarvitse sosiaalityöntekijänä ottaa vastuuta asiakkaista vapaaehtoisissa palveluissa.

Asiakkaan määrittelemisen vastentahtoiseksi tai kapinoivaksi asiakkaksi voi kuitenkin näyttäytyä asiakkaan omasta näkökulmasta itsemääräämisoikeuksien puolustamisena. Aineistosta on löydettyä vissä kohtia, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus ylittää työntekijöiden valtuudet tarjota tukitoimia, kuten seuraavassa katkelmassa haastateltava kuvaa:

”S: Joskus tulee semmoisia tilanteita että se on niinku perheelle kerrottu että tehostettua perhetyötä teille, ja (asiakkaat)siirtyy lastensuojeluun ja meillä (lastensuojelussa) on siirtoneuvottelu ja ruvetaan miettiä sitä tehostettua, niin sit se perhe on että ei me haluta niinku mitään tehostettua. Niin sit, ne on mun mielestä niinku kauheen inhottavia tilanteita että mitä niissä sitten tehdään?” (H1)

Työntekijä kuvaa siirtoneuvottelun asiakkaan pitävän itsemääräämisoikeudestaan kiinni ilmoittaessaan, etteivät he halua tehostettua perhetyötä perheen arkeen. Tilanteessa yhteistyön toimimattomuus lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välillä ajoi tilanteeseen, jossa asiakasta ei ollut informoitu riittävästi myös tehostetun perhetyön olevan vapaaehtoista ja asiakas ilmaisi kieltonsa tarjottavalle tuelle vasta organisaatioiden välisen siirron jälkeen. Katkelmasta on havaittavissa myös samaa työntekijän neuvottomuutta, jota kuvattiin aikaisemmassa aineisto-otteessa. Tätä kuvaa katkelman loppupuolella haastateltavan kysymys ”että mitä niissä sitten tehdään?”. Haastateltava jatkaa kuvaten esimerkkitilannetta, jossa nuori käyttää itsemääräämisoikeuttaan palveluiden vastaanottajana, eikä suostu vanhempien ja viranomaisten yhdessä tekemään määritykseen palvelua vastaanottavana asiakkaana:

”S: Esimerkkitilanne vois olla semmoinen että perhepalveluissa on puhuttu vanhempien kanssa, että joo nyt aloitetaan nuoren kohalla tehostettu perhetyö ja siirretään lastensuojeluun. Ja sitten kun se siirtyy niin sitten se lapsi sanoo että emmää mitään apua tarvi. Että niinku pitääkää apunne. Että siltä nuorelta ei oo siinä kun sitä on oltu siirtämässä, niin siltä ei oo kysytty.” (H1)

Katkelmassa haastateltava kuvaa havainnollisesti sitä, kuinka lasten ja nuorten asema ja mielipiteet jäävät usein aikuisten päätöksenteon alle. Nuoren omaa toimijuutta ei tunnusteta, vaan hänen oletetaan asettuvan aikuisten hänelle antamaan rooliin.

5.4 Monimutkainen ja väliinputoava asiakas ja rajatyö

Tässä alaluvussa asiakkaan paikka rajalla määrittyy lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön työntekijöiden neuvotteluiden kautta. Ensimmäisessä osassa asiakkuutta kuvaavat epäselvyys, kiistanalaisuus ja neuvoteltavuus. Toisessa osassa havainnollistan asiakkuutta, jota leimaa riittämätön tuki ja väliinputoajuus organisaatioiden välisten rajatyöneuvotteluiden tuloksena.

Epäselvä asiakaskategorisointi ja neuvoteltavuus

Aineistosta on löydettävissä tilanteita, joissa haastateltavat kuvaavat asiakkuuden ja asiakkaan kuulumisen tietyn palvelun piiriin näyttäytyvän epäselvänä. Asiakkaan tilanne on niin monimutkainen, etteivät työntekijät tiedä, mihin asiakasta voitaisiin kategorisoida. Seuraava aineisto-ote kuvaa työntekijän epätietoisuutta asiakkaan määrittelyssä:

”H: Tuleeko sulla mieleen mitään semmoisia konkreettisia esimerkkejä, että millainen se huoli voisi vaikka olla, et mikä kuuluu ehkä lastensuojeluun?”

S: No yks varmaan hankalin asiakasryhmä on nää, missä on huoltoriita. (poistettu tekstiä) Ne ei niinku oikein kuulu mihinkään, ne ei tavallaan kuuluis perhepalveluihin, ne kuuluu perheoikeudellisiin palveluihin, ne ei kuulu oikein lastensuojeluunkaan. Sit ne kuitenkin on täällä kun tulee lapsesta ilmoituksia, täällä perhepalveluissa (lapsiperheiden sosiaalityössä) ja sit me täällä saatetaan arvioida, että tässä alkaa olla jo suuri huoli lapsesta, et lapset oireilee, nähdään et tää olis jos lastensuojelun paikka, niin ne ei ota. Ne kokee, että emme ota kun tässä on kyse kuitenkin vain huoltoriidasta.” (H5)

Haastateltava kuvaa huoltoriitatapauksien olevan ”varmaan hankalin asiakasryhmä”, joka ei hänen kokemuksensa mukaan oikein kuulu minnekään. Huoltoriita-asiakkaat näyttäytyvät epäselvinä, sillä ne eivät osu suoraan minkään organisaation osaamisalueelle. Haastateltava kuvaa, että vaikka näiden asiakkaiden pitäisi hänen mukaansa kuulua perheoikeudellisiin palveluihin, asiakkaista esiin nousseet huolet selvitetään kuitenkin lapsiperheiden sosiaalityössä. Haastateltavan puheesta on tulkittavissa, että lastensuojelun näkökulmasta huoltoriita ei ole riittävä peruste lastensuojelun asiakkuudelle, vaikka lapsiperheiden sosiaalityössä näin nähtäisiin. Aineisto-esimerkki kuvaa myös työntekijöiden välillä käytävää neuvottelua ja asiakkaan joutumista työntekijöiden välisen kiistelyn ja valtapelin kohteeksi. Saarion ja kumppaneiden mukaan ammattilaisten suorittama rajatyö tulee näkyväksi useimmiten tilanteissa, joissa rajasta neuvottelevilla osapuolilla on erimielisyyttä asiakkaan oikeasta paikasta palvelujärjestelmässä. Yksittäisen asiakkaan rajaamisessa tietyn palvelun ulkopuolelle voi olla kyse organisaation paikan ja työntekijän toimivallan määrittelystä laajemminkin moniammatillisella kentällä. (Saario ym. 2015, 610–615.)

Seuraavassa otteessa lapsiperheiden sosiaalityön työntekijä esittää asiakkaan tilanteen epäselvyyden syyksi asiakastilanteen arvioinnin hankaluutta:

”S: Yleensä ne niinkun ne haasteet, jotka liittyy siihen vanhemman omaan ongelmaan, niin se on niinku hankala arvioida ja perustella, että miten tää nyt siihen lapseen vaikuttaa. Kun sinne kotiin ei nähdä koko ajan ja jatkuvasti.” (H2)

Aineisto-otteessa haastateltava kuvaa, kuinka vaikeaa asiakkaan tilannetta on arvioida, jos haasteet kohdistuvat vanhempaan. Erityisen epäselvänä asiakkaan tilanne näyttäytyy useammassakin otteessa, jossa työntekijä joutuu pohtimaan asiakasvanhemman ongelmien vaikutusta lapsen hyvinvoinnille. Työntekijä perustelee edellisessä otteessa arviointityön vaikeutta sillä, ettei työntekijä voi ”sinne kotiin nähdä koko ajan ja jatkuvasti”. Epäselvyyden kokemus voi aineiston perusteella syntyä esimerkiksi siitä, ettei asiakaskategorioille ole määritelty tunnuspiirteitä tai siitä, ettei työntekijä saa riittävää tietoa asiakkaan tilanteesta.

Asiakkaiden määrittely ja kategorisointi voi näyttäytyä työntekijän näkökulmasta epäselvältä myös sen vuoksi, että samankaltaisia asiakkaita näyttää olevan sekä lastensuojelun että lapsiperheiden sosiaalityössä. Seuraava aineisto-ote kuvaa, että sekä asiakkaita määrittävät ongelmat voivat olla samantapaisia, mutta myös työskentelyote näyttää liikkuvan rajan molemmilla puolilla:

”H: Koeksä, että se työ mitä sä nytten teet lapsiperheiden sosiaalityössä, niin onkse ennaltaehkäisevää vaiko jo korjaavaa työskentelyä?”

S: Varmaan suureksi osaksi se alkaa olla jo korjaavaa ja joskus se alkaa oleen jos periaatteessa lastensuojelutyötäkin. Hyvä esimerkki oli tänään perhetyö, jonka pitäis olla tämmöistä meidän puolen (lapsiperheiden sosiaalityön) ennaltaehkäisevää (työskentelyä), niin siellä sano työntekijä, joka on ollut lastensuojeluperheiden kanssa tekemisissä, että hänestä tuntuu, että täällä on ihan samanlaisia perheitä, ellei jopa sairaampia kuin siellä lastensuojelussa, missä hän on työskennellyt tehostetussa perhetyössä aikaisemmin. Että tää on juuri tämä (määrittelyn vaikeus), että koska ne on meillä ja koska ne on lastensuojelussa, että aika paljon sitä korjaavaa siis tehdään.” (H5)

Haastateltava kuvaa tilannetta, jossa perhetyön työntekijä ei näe lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden tilanteissa eroa. Asiakkaiden tilanteet näyttäytyvät yhtä vaativina, mikä heijastuu myös työskentelyotteeseen lapsiperheiden sosiaalityössä. Haastateltava kokee, ettei lapsiperheiden sosiaalityötä kuvaa ensisijaisesti ennaltaehkäisevä työskentelyote, vaan myös korjaavaa työtä tehdään usein. Aineiston perusteella voidaan todeta, että työskentelyotteen laajeneminen ja samantapaiset asiakkaat molemmiin puolin rajaa vaikuttavat siihen, kuinka työntekijöiden kokemus asiakkaiden määrittelystä näyttää epäselvältä.

Epäselvyys asiakkaiden määrittelyssä ja rajatyössä johtaa neuvotteluun, jota käydään työntekijöiden ja tiimien välillä. Neuvottelu vaatii työntekijää muodostamaan mielipiteen siitä, millaisia asiakkaita hän ajattelee mihinkin kategoriaan kuuluvaksi, jotta voi perustella mielipiteitään neuvottelun kuluessa. Seuraava haastateltava kuvaa havainnollistavasti lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välillä käytävää jatkuvaa neuvottelua:

”H: Mikä siinä turhauttaa ja kiukuttaa? Onko tavallaan ne ajatukset siitä rajan paikasta jotenkin niin eroavia ehkä työntekijöiden välillä, vai onko vaan se, ettei ymmärretä toisia, mikä tekee sen turhautumisen?”

S: Kyllä mä luulen että ymmärretään, (poistettu tekstiä) mutta tota kun sitä työtä on liikaa lastensuojelussakin, niin he nostaa ikään kuin niitä kriteereitä ja sitä kynnystä, että missä vaiheessa se tilanne on niin paha, että se oikeesti pitää siirtää heidän puolelle. Niin se turhauttaa, kun mun näkemyksen mukaan se raja on jo ylitetty ajat sitten, ennekun mä meen ees ruikuttaan että voisko nyt sitte ajatella, että tämä pääsis teidän puolelle, niin sittenkään ei aina välttämättä mee. Et se pitää niinkun neuvotella joka (voimasana) kerta uudelleen ja ikinä ei voi olla varma että meneekö tää tänään näillä samoilla kriteereillä tää perhe, kuin eilen meni toi perhe, et se ei välttämättä oo niin. (poistettu tekstiä) Tottakai tietysti ittekin haluais omilta harteiltaan pois jonkun kauhean työllistävän jutun, mutta se ei oo se pääasia, vaan niinku se, että ne perheet ja lapset ei saa sitä apua, minkä ne tarttis ja mihin heillä on oikeus.” (H10)

Asiakkaiden tilanteet muuttuvat ja arviointityötä on tehtävä koko ajan. Haastateltavan puheesta on nähtävissä, kuinka asiakkaista neuvottelu näyttäytyy jatkuvana ja epäselvänä eivätkä kriteerit asiakkaiden määrittelyyn ole pysyviä. Aineisto-ote kuvaa myös sitä, kuinka neuvottelu asiakkaista lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla voi herättää työntekijöissä turhautumisen tunteita. Haastateltava käyttää ilmaisuja ”ruikuttaan”, ”pääsis teidän puolelle” sekä voimasanaa kuvaamaan tuohtumusta, jota haastateltava on kokenut asiakkaista neuvoteltaessa. Merkityksellisenä näyttäytyy se, kuinka selkeiden kriteereiden puuttuessa neuvottelu asiakkaan paikasta täytyy tehdä joka kerta uudelleen. Aineisto-otteesta on nähtävissä myös rajatyön yhteys työmäärään ja käytettävissä oleviin resursseihin sekä toisaalta se, kuinka asiakaskriteereiden kiristäminen mahdollistaa organisaation rajojen hallitsemisen ja organisaation sisään tulevien asiakkaiden määrän. Haastateltava ottaa aineiston loppupuolella kantaa myös tuohtumuksensa syihin. Perusteluna ei näytty se, että asiakassiirroilla työntekijä saavuttaisi omaa hyötyä, tai helpotusta työtilanteeseensa, vaan hän on huolissaan asiakkaiden saaman avun oikea-aikaisuudesta ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta.

Neuvottelu tuottaa aineiston perusteella tilanteita, joissa asiakas näyttäytyy työntekijöiden välisten ristiriitojen valossa; kyseenalaistettuna tai kiisteltyä asiakkaana. Seuraavassa aineisto-otteesta työntekijä kuvaa tilanteita, joissa hänen arviotaan asiakkaan paikasta on kyseenalaistettu:

”H: Ootko kohdannut tilanteita joissa työntekijä kyseenalaistaa toisen työntekijän tekemän arvion asiakkuuden siirrosta?”

S: No tavallaan, silloin kun oot siirtämässä, kun (lastensuojelun sosiaalityön) esimies on sanomassa, että ei tää meille vielä kuulu, ni siin kohtaa. Ja oon mä niinku kuullu jälkikäteen lastensuojelusta (poistettu tekstiä), että ei he kyllä ymmärrä miks tää lastensuojeluun tulee, et eihän siellä mitään semmoista huolta oo. (poistettu tekstiä) Ehkä mä oon saanut sellaista palautetta siirtovaiheessa ihan selkeesti kerran, mikä oli vähän ikävää niinkun asiakkaanki aikaan, kun hän (toinen työntekijä) sano jotenkin, et jos minä olisin ollut teidän sosiaalityöntekijä, niin minä olisin jo kiireellisen sijoituksen tehnyt paljon aikaisemmin. Niin vähän semmoinen, et kyseenalaistaa sen joka on hoitanut lapsen asioita, et miten se on sen hoitanut. Et tämmöistä on kyllä tullut, ja asiakkaan aikanakin.” (H5)

Työntekijöiden kokemaa epäselvyyttä kuvaa hyvin se, kuinka haastateltava kuvaavaa kyseenalaistamista tapahtuneen molempiin suuntiin: on arvioitu, että työntekijä on siirtänyt asiakkaan ilman riittäviä perusteita lastensuojeluun, mutta toisaalta on ihmetelty, miksi asiakasta ollaan siirtämässä vasta kyseisenä ajankohtana, eikä jo aikaisemmin. Haastateltavan puhe kuvaa lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön välisinä neuvotteluita, joissa näkemykset asiakkaan paikasta organisaatioiden välisellä rajalla eivät kohtaa. Haastateltava kuvaa, kuinka jossakin asiakastilanteessa toinen työntekijä oli kyseenalaistanut hänen arvioimansa kiireellisen sijoituksen ajankohtaa toteamalla, että olisi tehnyt kiireellisen sijoituksen paljon aikaisemmin, jos hän olisi ollut asiakkaan työntekijä.

Työntekijän puheesta on tulkittavissa, että vaikka toisen työntekijän arvion kyseenalaistaminen on tavallista, ei keskustelua tulisi käydä ainakaan asiakkaan ollessa läsnä.

Myös seuraavat aineisto-otteet kuvaavat asiakkuutta, joka on neuvottelun ja kiistelyn kohteena. Ensimmäisessä kuvauksessa haastateltava on kyseenalaistanut asiakkaan siirtoa lapsiperheiden sosiaalityöhön, sillä hän näki asiakkaan tilanteessa riskitekijöitä, jotka eivät olisi mahdollistaneet siirtoa ennaltaehkäisevien palveluiden varaan:

”S: En mä kyl sitä ääneen kritisoinut työntekijälle, mä oon mielessäni vaan puhissut, et miks tämmöinen siirrettiin meille. Et kun perhetilanne oli muuttumassa, et ei ollu mun mielestä ihan siirtokelpoinen. (poistettu tekstiä) Et jos on tulossa perheeseen lisäystä, ja kun tiedetään, että on jo aiemmin ollut huolta vanhempien jaksamisesta ja kyvystä huolehtia, niin sit kun siinä on lapsi tulossa ihan alle puolen vuoden sisällä niin mä aattelen et siinä kohtaan, näillä huolilla en olis siirtänyt. Kun on ollut huoli siitä vanhemman jaksamisesta ja kyvystä, tiedetään että se perhekoko kasvaa, et ehkä mä olisin katsonut sen, että miten se lähtee, miten alkaa arki sujumaan, kun on tullut perheenlisäystä.” (H5)

Syynä siirron kyseenalaistamiselle haastateltava esittää perheen tilanteen, joka on muuttumassa. Haastateltavan mukaan tilanteessa, jossa on nähty huolta vanhempien jaksamisesta jo aikaisemmin, ei perheen lisäyksen ollessa tulossa siirto lapsiperheiden sosiaalityöhön ollut perusteltu. Haastateltavan kiistäminen näyttää kuitenkin otteen perusteella olevan haastateltavan ”mielessä puhisemista”,

eikä niinkään toiselle työntekijälle ääneen kritisointia. Toisessa kuvauksessa lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioiden välisen neuvottelun lopputulokseen vaikuttaa sosiaalihuollon ulkopuolisen toimijan esittämä näkemys:

S: ”Mul on konkreettinen esimerkki, että lapsi oireili meillä asiakkuudessa, jo toistamiseen, palvelutarpeen arviota tehtiin. Äiti koki ettei oo saanut riittävästi apua, yritettiin kuitenkin auttaa. No sit hän päätyi loppujen lopuksi (tutkimuskaupungin) lastenpsykiatrilalle. (poistettu tekstiä) Niin siinä kohtaa vasta kun, (sairaala) lääkäri sanoi, että eikö tässä olisi jo, pitäisi jo olla lastensuojelun asiakkuus, niin siinä kohtaa meidän lastensuojelu suostu ottaa sen itelleen. (poistettu tekstiä) Siis kuitenkin huolen perusteella se ois pitänyt siirtyä jo aikaisemmin, et siihen tarvittiin lääkäri, jonka auktoriteetti ilmeisesti riitti siihen.” (H5)

Sosiaalityöntekijän puheesta on tulkittavissa, että joissakin tilanteissa asiakkuuden määrittäminen organisaatioiden välisellä rajalla perustuu työntekijöiden välillä vallitsevaan auktoriteettiin. Työntekijän puheessa hoitava lääkäri näyttäytyi auktoriteettina, joka pystyi perustelemaan asiakkaan kuulumista lastensuojelun asiakkuuteen. Mielenkiintoista on se, kuinka sosiaalihuollon ulkopuoliselle toimijalle voi määrittäytyä auktoriteetti, jolla on mahdollisuus ylittää sosiaalihuollon ammattilaisten käymä neuvottelu asiakkaan paikasta.

Vaikka neuvoteltavuus ja epämääräisyys näyttäytyvät sosiaalityöntekijöiden työtä haastavina tekijöinä, voidaan ne joidenkin haastateltavien mukaan kuitenkin hyväksyä lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla vallitsevaksi tilanteeksi, joka määrittää asiakkaita ja työskentelyä. Seuraava aineisto-ote kuvaa haastateltavan hyväksyneen epäselvyyden työn luonteena:

”S: No välillä ne tilanteet on aika epäselviä, vähän niinku molemmilla puolilla, että tota, ehkä se tavallaan pitää vaan hyväksyä, että kaikki asiat ei oo niin selviä (poistettu tekstiä), että sitten vaan on niitä rajatapauksia ja sitten vaan täytyy käydä sitä yhteistä keskustelua.” (H9)

Haastateltavan mukaan hankalista rajankäyntitilanteista voidaan selvittää yhteisen keskustelun kautta. Puheesta on tulkittavissa, että työntekijä ymmärtää rajatapaukset ja epäselvyyden pysyvinä ominaisuuksina, jotka määrittävät työtä, eikä siitä välttämättä päästä koskaan eroon. Puhe vahvistaa sitä tulkintaa, jossa rajatyö ja neuvottelemine näyttäytyvät sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden osina, joista ei kuulukaan päästä eroon. Mielestäni rajatyö ja neuvottelemine sosiaalityön asiantuntijuuden osana lähestyvät Mutkan käsitystä asiantuntijuuden rakentumisesta tiedon kautta, joka syntyy kokemuksesta. Ulla Mutka kuvaa ilmiötä väitöskirjassaan hiljaisen tiedon käsitteellä ja hän toteaa sen olevan yksi sosiaalityön asiantuntijuuden osa. (Mutka 1998, 15, 177.) Rajatyö, mutta myös asiakkaiden paikasta neuvottelemine voidaan nähdä edellä kuvatun käsitteen tavoin sosiaalityöntekijän kokemuksen kautta syntyvänä hiljaisena tietona.

Seuraavan aineisto-otteen perusteella työntekijän saaman tiedon määrä näyttäytyy merkityksellisenä suhteessa siihen, pitääkö työntekijä asiakkaan siirtoa lastensuojelun asiakkuuteen perusteltuna:

”S: Kaikissa näissä tapauksissa on käynyt joskus niin, että oon pohtinut, että minkä takia tässä on tämä lastensuojelun asiakkuus, mutta sitten, mä jotenkin ajattelen että mä en tiedä tästä keissistä vielä tarpeeksi, että otan selvää. Ja se vaatii nyt aikaa ja se asiakkuus alkaa ja tutustun perheeseen ja tilanteeseen ja sitten pystyn tekemään sen ratkaisun, korkeintaan nyt arviolta puolen vuoden päästä. Että en pysty sitä määrittämään etukäteen, mutta jossain kohtaa pystyn sit et, joo tää olikin ihan perusteltu juttu, tai että tässä nyt ei olekaan enää huolta ja pystyn lopettamaan. ” (H9)

Työntekijä ei puheessaan vahvasta käsitystä siitä, että asiakkaan tilanne olisi helposti tai nopeasti määriteltävissä, vaan käsitys asiakkaan paikasta ja käytettyjen perusteluiden paikkaansa pitävyydestä muodostuu vähitellen. Työntekijä kuvaa, kuinka hän pystyy arvioimaan asiakkaan tilannetta vasta, kun on saanut riittävästi tietoa, ”arviolta puolen vuoden päästä”. Myös tämä aineisto-ote vahvistaa käsitystä siitä, että epäselvyys on lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välistä rajatyötä kuvaava ominaisuus ja epäselvyyden sietäminen kuuluu näissä paikoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työtehtäviin.

Riittämätön tuki rajatyön seurauksena

Aineiston perusteella asiakkaiden tilanteita näyttävät jossain määrin leimaavan riittämätön apu ja tuki vaikeissa ja monimutkaisissa elämäntilanteissa. Taustalla vaikuttavat työntekijöiden tekemä rajatyö ja asiakkaiden kategorisointi lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla. Aineiston perusteella asiakaskategorisaation onnistuneisuus vaikuttaa siihen, kuinka onnistunutta asiakkaiden määrittely lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiksi ja lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiksi on ja kuinka asiakkaat saavat riittävän tuen ja oikein kohdennetut palvelut. Riittämätön tuki näyttäytyy rajatyön seurauksena, kun osa asiakkaista jää rajatyön seurauksena väärään paikkaan. Seuraavassa otteessa työntekijä kuvaa tilanteita, joissa asiakkaan määrittely lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen on näyttäytynyt lastensuojelun sosiaalityön puolelta riittämättömänä tukena asiakkaiden tilanteissa:

”S: Joskus täällä on lastensuojelun työntekijöitä ärsyttänyt että tilanteet on päässyt niinku liian pitkälle kehittymään, et se siirto ois pitänyt heidän mielestä tehdä aikaisemmin, et se tavallaan et sitä on katsottu heidän mielestään vähän liian pitkälle, et sit onkin siellä kiireellisessä sijoituksessa ja meidän on tehtävä huostaanotto suoraan. Ja ne on tosi ikäviä tilanteita lastensuojelun työntekijälle jos sulla on uus asiakas ja sun pitää mennä siirtoneuvotteluun kertomaan, että tässä muuten lähetään hakemaan huostaanottoa. ”(H3)

Haastateltava kuvaa, kuinka asiakaskategorisointi lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen on vaikeuttanut palveluiden oikeaa kohdentumista ja tilanne on edennyt siihen pisteeseen, että työntekijät ovat joutuneet tekemään kiireellisen sijoituksen lapsiperheiden sosiaalityössä. Haastateltava kokee, että lastensuojelun työntekijälle tilanne on ikävä, jos asiakassuhde lähtee rakentumaan huostaanoton hakemiselle. Haastateltavan puheesta voi tulkita kyseisissä tilanteissa lastensuojelun työntekijöiden pitäneen lapsiperheiden sosiaalityöntekijän arviota epäonnistuneena ja syynä tukitoimien riittämättömyydelle hänen sanoessaan ”sitä on katsottu heidän mielestään vähän liian pitkälle”. Sana ”katsottu” voi viitata myös tilanteeseen, jossa työntekijä odottaa asiakkaan tilanteen muuttuvan sellaiseksi, että neuvottelu lastensuojelun asiakkuudesta voisi toteutua. Tilanteen ”kriisiyttämistä” koskevaa keskustelua on käyty myös luvussa ”Vapaaehtoinen ja motivoitunut asiakas”.

Aineistosta on löydettävissä useita kohtia, joissa asiakas määrittänyt riittämättömän tuen kautta. Ilmiötä on havaittavissa sekä lapsiperheiden sosiaalityöntekijöiden että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden puheesta. Riittämätön tuki voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaan paikasta täytyy neuvotella uudestaan ja suurempi tuen tarve lisää asiakkaiden siirtymistä ennaltaehkäisevistä palveluista lastensuojelun korjaavia tukitoimia vastaanottaviksi asiakkaiksi. Riittämättömät ennaltaehkäisevän tuen muodot, kuten lastenhoitoapu, kotipalvelu tai tukihenkilö- tai tukiperhetoiminta näyttäytyvät aineistossa myös asiakkaiden tilanteita vähitellen kriisiyttävinä tekijöinä. Seuraavassa otteessa työntekijä puhuu riittämättömästä tuesta, joka määrittää myös lastensuojelun asiakkaita:

”S: Mä aattelen, et ne jotka sitten päätyy lastensuojeluun, niin perhe tarvis niinku tosi vahvaa intensiivistä tukea, suurin osa. Ja mun näkökulma on, että ei sitä pystytä aina tarjoamaan riittävästi, mikä on tosi surullista ja ikävää ja myös työntekijöille kuormittavaa seurata sitä.” (H8)

Lastensuojelun asiakkaat näyttäytyvät työntekijän puheessa intensiivistä ja vahvaa tukea vaativina asiakkaina, joille ei kuitenkaan ole mahdollista tarjota riittävää tukea. Haastateltava kuvaa riittämättömän tuen vaikuttavan myös työntekijöiden jaksamiseen, sillä palveluiden saatavuuden ja asiakkaiden tarpeiden vastaamattomuutta on ”surullista, ikävää ja kuormittavaa seurata”. Riittämätön tuki ei siis leimaa ainoastaan asiakkaita, vaan on vaikuttamassa myös työntekijöiden uupumisriskiin ja jaksamiseen. Joissakin tilanteissa riittämätön tuki näyttäytyy työntekijöiden priorisoinnin tarpeena. Seuraavassa otteessa on nähtävissä ilmiö, jossa työntekijä joutuu priorisoimaan asiakkaiden siirtämistä lastensuojelun asiakkuuteen riittämättömien resurssien vuoksi:

”S: Että perheitä, jotka on mulla palveluissa niin sillain laittaa järjestykseen, mä aattelen et, mä en nyt tätä lähe ensimmäisenä siirtämään, ku on tämä ja tämäkin perhe. Et mun täytyy tavallaan säästää se

paikka niille. Vaikka tähän on ihan hassua, kun sen ei pitäis olla siitä kiinni, muttet jotenki niinku, ku ainahan siitä tulee vähän semmoinen huono omatunto, kun tietää millainen tilanne heilläkin tuolla (lastensuojelun sosiaalityössä) on. Ni sit et vähän miettii, et kehenkä mä nyt sit panostan tässä siirtoasiassa.

H: Kuka tarvii sitä eniten?

S: Niinpä, joo.” (H2)

Aineisto-otteesta on havaittavissa, että asiakkaat joutuvat kilpailemaan riittävästä tukitoimista toisiaan vastaan. Työntekijä kuvaa, kuinka hän joissakin tilanteissa ”säästää lastensuojelun paikkaa” asiakkaalle, joka tarvitsee sitä eniten. Kun kaikkia lastensuojelun asiakkuutta tarvitsevia ei ole mahdollista siirtää, täytyy työntekijän priorisoida eniten tarvitsevat. Työntekijän puheesta saa sen käsityksen, että asiakkaita koskevissa neuvotteluissa asiakkaiden tarpeet jäävät taka-alalle ja merkitykselliseksi nousevat työntekijöiden käyttämät neuvottelut asiakassiirroista, ikään kuin työntekijöille olisi määriteltä ”kiintiö” asiakkaiden siirtoja organisaatiosta toiseen. Haastateltava kuvaa, kuinka asiakkaiden siirtäminen rajan yli tuottaa ”huonon omatunnon”, koska hän tietää ”millainen tilanne heilläkin tuolla on”, viitaten työntekijöiden asiakasmääriin lastensuojelun sosiaalityössä. Asiakkuuden määrittymisen riittämättömän tuen kautta näyttää lisäävän myös työntekijöiden välisten neuvotteluiden kompleksisuutta.

Aineistosta on löydettävissä myös asiakkaita, jotka näyttävät jäävän lähes kokonaan ilman tukea. Haastateltava kuvaa, kuinka perheet, joissa lapsia tuetaan kotiin avohuollon tukitoimilla, menevät ”vasemmalla kädellä”, kun asiakastilanteet, jotka vaativat esimerkiksi sijoituksen arviointia, toisin sanonon enemmän pohdintaa ja perusteluita, menevät ensimmäisten edelle. Myös toinen haastateltava kuvaa ongelmaa pohtiessaan:

”S: Kun kuitenkin pitäis tietysti pystyä panostaan niihinkin asiakkaisiin, jotka lastensuojelussa on, joilla ei oo ees mitään sijoitusriskiä tietyllä lailla. Vaan muuten vaan pitäis tukea eteenpäin, et ne lapset ja nuoret vois asua siellä kotona. Käytännössä panostaminen näihin perheisiin sosiaalityöntekijän toimesta jää ihan äärimmäisen vähälle, koska ne lakisääteiset huostaanotto ja sijoitusasiat on pakko hoitaa määräjassa. (H4)

Mielenkiintoista on se, kuinka työntekijä käyttää omasta työskentelystään ”panostaminen” -sanaa. Ilmaisuu vahvistaa käsitystä siitä, että resurssit ovat tiukassa kun työntekijä näkee lakisääteiset, perustehtävänsä ”panostamisena”. Ilmaisuu kuvaa näiden kahden asiakasryhmän välistä jakautumista lastensuojelun sosiaalityön sisällä. Toisen ryhmän asiakkaisiin ”panostetaan”, sillä prosesseja määrittelevät lait ja määräajat, kun taas ”perustukea” tarvitsevat asiakkaat jäävät ilman riittävää tukea ja työntekijän paneutumista.

Riittämätön tuki lapsiperheiden sosiaalityössä sekä yhteistyön toimimattomuus voivat johtaa asiakkaiden väliinputoamiseen. Piirainen (1988, 6–7) kuvaa väliinputoamista tilana tai prosessina, jonka aiheuttaa ”järjestelmän rakenteessa tai toiminnassa olevat puutteet” ja jossa yksilö kärsii epäoikeudenmukaisuudesta tai esimerkiksi palveluiden epäjatkuvuudesta. Myös Metteri kuvaa väliinputoajuutta ”ihmisen putoamisena hyvinvointia turvaavien järjestelmien väliin”. Ihmisen odotus hyvinvointivaltion lupauksesta tukea ihmistä erilaisten riskien kohdatessa ei tällaisessa tilanteessa toteudu ja ihminen kokee tulleen petetyksi. (Metteri 2000, 87–88.) Joissakin tilanteissa väliinputoaminen voi tarkoittaa ensisijaisten toimeentuloa turvaavien järjestelmien läpi putoamista viimesijaisen toimeentulon varaan tai jopa viimesijaisten tukimuotojen ulkopuolelle. Seuraavassa aineisto-otteesta haastateltava kuvaa esimerkkiryhmää, jolla on riski pudota lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön organisaatioiden välille niin, ettei loppujen lopuksi kumpikaan organisaatio ota vastuuta asiakkaasta:

”S: Toki meillä näitä huoltoriitaperheitä on, ja sit pahimmillaan siinä käy niin, et me (lapsiperheiden sosiaalityössä) ei pystytä tekeen niille mitään, lastensuojelu ei ota, loppujen lopuksi ne ei oo missään asiakkuudessa, ne jää vallan tavallaan ilman tukea, ainakaan sosiaalitoimen puolelta. ”(H5)

Kuten luvun 6.4 alkupuolella todettiin, huoltoriidat näyttäytyvät haasteena lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön rajalla. Haastateltavan kuvauksesta on nähtävissä, ettei asiakkaasta vastuuta ottaa tahoa löydy ja vaarana on, että asiakas putoaa organisaatioiden välillä, kun kukaan ei tunnista asiakasta omaan organisaatioonsa kuuluvaksi. Haastateltava puhuu omaa vastuutaan rajoittavaksi tekijäksi ennaltaehkäisevien palveluiden vapaaehtoisuuden periaatteen kuvatessaan, ettei ”me pystytä tekeen niille mitään”. Toisaalta työntekijällä on kokemus, ettei lastensuojelun sosiaalityössä oteta asiakkuuteen ”vain” huoltoriidan ollessa kyseessä. Haastattelupuheessaan työntekijä etsii vastuun ottajaa sosiaalitoimen ulkopuolelta viitatessaan siihen, että ”ne jää vallan ilman tukea, ainakaan sosiaalitoimen puolelta”.

Myös seuraava aineisto-esimerkki kertoo työntekijän havaitsemasta väliinputoamisesta, joka aiheutuu organisaatioiden välisestä epäonnistuneesta neuvottelusta ja vastuun kiertämisestä. Haastateltava kuvaa kohtaamaansa tilannetta, jossa asiakaslapsi olisi tarvinnut keskustelutukea työntekijän kanssa nopeasti vaikean kriisitilanteen jälkeen, mutta hänellä ei ollut itsellään sitä aikataulullisesti mahdollista järjestää:

”S: No mä aattelin että mä soitan koulukuraattorille asiasta ja koulukuraattori voisi ehkä vähän tavata tyttöä ja jutella, että mitä on tapahtunut ja että onko hän huolestunut äidistä ja näin, koska koulukuraattori on se, joka on joka päivä, viikoittain koulussa ja jota on helppo lähestyä. Koulukuraattori vastasi mulle, että koska tää on tapahtunut vapaa-ajalla, tämä ei kuulu mulle. Että mun pitää selvittää asia.

(poistettu tekstiä) Mutta kun tilanne oli se, että mä pääsen tapaamaan asiakasta kuukauden päästä ja toisaalta ois ollut hyvä, että se tyttö vois jutella jonkun kanssa koulussa ja lähestyä. Että tilanne oli se, että sosiaalipäivys antoi (vastuun) mulle ja mä oon yrittänyt sitä myös koulukuraattorille, mutta kuitenkin kukaan ei ottanut vastaan, että vähän tämmöinen..

H: Pallottelutilanne?

S: Joo on.” (H11)

Haastateltava kuvaa, kuinka vastuu keskusteluavun järjestämisestä siirrettiin alun perin hänelle taholta, jonka olisi pitänyt tilanne hoitaa. Haastateltava lähestyi lapsen arjessa mukana olevaa tahoa, koulukuraattoria, koska ei pystynyt itse hoitamaan asiaa aikataulullisesti mahdottomassa tilanteessa. Myös työntekijä, jota haastateltava lähestyi, rajasi asiakkaan tilanteen oman toimintakenttänsä ulkopuolelle. Loppujen lopuksi haastateltava koki, että asiakaslapsi jäi ilman tarvitsemaansa tukea ja häntä palloteltiin työntekijältä toiselle. Aineisto-esimerkistä on nähtävissä, että väliinputoamista tapahtuu sekä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla, mutta myös sosiaalihuollon ja sitä ympäröivien organisaatioiden välillä. Neuvottelu asiakkaan paikasta voi päättyä myös tilanteeseen, jossa neuvottelun osapuolet eivät tunnista toistensa mahdollisuuksia toimia tai työn sisältöä, jolloin asiakas määrittyy ilman tukea jääväksi asiakkaaksi.

Asiakaskategorisoinnin ja rajatyön onnistuneisuudella näyttää olevan merkitystä asiakkaan riittävän tuen saamiselle. Aineiston perusteella rajatyön onnistuneisuuteen vaikuttaa erityisesti rajatyön oikea-aikaisuus, jotta asiakkaiden tilanteet eivät kriisiytyisi riittämättömän tuen seurauksena. Oikea-aikainen kategorisointi ja rajatyö ehkäisevät myös asiakkaiden väliinputoamista organisaatioiden välisellä rajalla sekä mahdollistavat palveluiden oikean kohdentumisen riittävän aikaisessa vaiheessa. Epäonnistunut rajatyö, sen aiheuttama tuen riittämättömyys ja jatkuva neuvottelu asiakkaan paikasta kuormittavat lisäksi sosiaalityöntekijöiden työtä ja vaikeuttavat työssä jaksamista.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Olen tässä tutkimuksessa pyrkinyt paikantamaan sosiaalityöntekijöiden tekemää asiakasmäärittelyihin ja –kategorisaatioihin perustuvaa rajatyötä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla. Olen lähestynyt tutkimusongelmaani analysoimalla aineistoa, jonka olen kerännyt haastattelemalla sekä lapsiperheiden (n=5) että lastensuojelun sosiaalityön sosiaalityöntekijöitä (n=6). Valitsin aiheen, koska minua kiinnosti sosiaalityöntekijöiden tekemä määrittelytyö paikassa, jossa asiakkaan määrittelyllä ja kategorisoinnilla on merkitystä sekä asiakkaan identiteetin, että palveluiden oikean kohdentumisen kannalta. Lisäksi itsestäni oli mielenkiintoista saada lisää tietoa sosiaalityöntekijöiden työskentelystä kompleksisella rajalla, jossa työskentelyyn vaikuttavat useat ristiriitaiset, sekä työn sisältä että ulkoa päin tulevat vaatimukset.

Tutkimukseni taustalla viitekehys ja orientaatio paikantuvat konstruktionistiseen tutkimusperinteesseen. Ajatuksena tutkimukseni haastattelu-, analyysi- ja raportointivaiheissa on ollut se, että tieto ihmiselämästä rakentuu (työ)yhteisöissä sosiaalisen ja kielellisen vuorovaikutuksen kautta. Jokisen ym. mukaan konstruktionistinen tutkimustapa ulottaa huomionsa niihin käytäntöihin, jotka tuottavat arkielämään moraalista järjestystä sekä ylläpitävät sitä (Jokinen ym. 1995, 9). Erityisesti analyysin tulokset tekevät näkyväksi sosiaalisen maailman, kuten palvelujärjestelmän organisoitumisen konstruktionistisen luonteen, sillä tieto asiakkaiden paikasta lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön rajalla syntyy rajatyöneuvotteluiden kautta. Tietoa asiakkaan ”oikeasta” paikasta palvelujärjestelmässä ei ole olemassa ilman työntekijöiden käymää asiakaskohtaista neuvottelua ja yli organisaatioidenkin ulottuvaa vuorovaikutusta. Konstruktionistinen lähestymistapa korostaa tutkimuksen tulosten olevan sosiaalityöntekijöiden tekemää asiakaskategorisaatiota tietyssä tilanteessa, ikään kuin yksi mahdollinen selitystapa, eikä niinkään absoluuttisia totuuksia.

Aineistoni oli mielestäni runsas ja antoi hyvät välineet tutkimuskysymykseni ratkaisuun. Ruusuvuori ym. (2010, 11) toteavatkin haastattelun olevan aineiston tuottamisen tapa, joka tuottaa laajan ja monimuotoisen massan tekstiä ja jota on mahdollista lähestyä monesta eri näkökulmasta. Pohdin aineiston analyysivaiheessa, että tutkimuskysymykseni tuntui kohtalaisen laajalta, mikä vaikeutti tarkkojen haastattelukysymysten muodostamista ja myöhemmin aineiston läpi käymistä. Aineisto osoittautui toisaalta tutkimusprosessini onnistuneeksi osaksi ja toisaalta se aiheutti minulle tutkijana päänvaivaa sen runsauden ja osin sekaisuutensa vuoksi. Tutkimuskysymyksen tarkentuminen vasta aineiston ana-

lysointivaiheessa tuotti myös omat haasteensa, mutta pidin tätä perusteltuna, sillä aineisto ohjasi minua tarkentamaan tutkimuskysymystä enemmän rajatyön ja asiakkaiden kategorisoinnin suuntaan. Ruusuvuori ym. (2010, 16) puhuvat ennakko-oletusten murtumisesta kuvatessaan tutkijan luopumista ennakkoon lukkoon lyödystä näkökulmasta aineiston analyysin edetessä. Edellä kuvaamani tutkimukselliset valinnat johtuivat osittain kokemattomuudestani tutkijana ja näyttäytyvät tutkimusprosessia jälkeenpäin tarkastellessani kehityksen kohteina. Toisaalta ajattelen, että tutkimuskysymysten tarkentamisella ja suunnan muutoksella oli vaikutuksensa myös tutkimusprosessini etenemiseen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja lapsiperheiden sosiaalityöntekijöiden puheesta oli paikannettavissa osin samoja, mutta myös toisistaan eroavia tapoja määritellä asiakasta ja tehdä rajatyötä. Lapsiperheiden sosiaalityöntekijät mainitsivat asiakkaita kuvaavan riittämättömät tukimuodot useammin kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Lapsiperheiden sosiaalityöntekijät toivat esiin, kuinka rajatyöhön sisältyy myös työntekijöiden välisiä valtasuhteita ja hierarkiaa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät taas kyseenalaistivat enemmän asiakkaan siirron perusteita. Heidän näkökulmastaan asiakkaan määrittely lastensuojelun palveluita vaativaksi tehtiin liian usein riittämättömin perustein. Molempien sosiaalityöntekijäryhmien puheesta oli löydettävissä yhteinen näkemys siitä, että rajatyö näyttäytyy monimutkaisena ja vaikeasti hallittavana tehtävänä. Usein yhteistyö ja työskentely asiakkaan siirtotilanteissa organisaatiosta toiseen tapahtuu ilman riittäviä ennakkoon määriteltyjä asiakkuuden kriteereitä. Edellä kuvattu puhetapa näyttäytyy aineistossa kaikkia sosiaalityöntekijöitä yhdistävänä ja koko aineiston läpi kulkevana näkökulmana rajatyön haastavuuteen.

Ongelman luonne rajatyötä määrittävänä tekijänä

Analyysini pohjalta olen muodostanut neljä asiakaskategorisaatioryhmää, jotka kuvaavat asiakkaiden määrittelyä sosiaalityöntekijöiden puheen kautta. Kategoriat muodostuivat sen perusteella, mistä näkökulmasta asiakkaiden määrittely näyttäytyi tapahtuvan sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa. Ensimmäistä asiakaskategoriaryhmää kuvaavat asiakkaan elämäntilanteessa esiintyvä ongelma asiakasta määrittävänä tekijänä. Ongelma tuottaa sekä asiakkuuteen piirteitä, että näyttää vaikuttavan myös työntekijöiden tekemään rajatyöhön ja asiakkaan paikkaan lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla. Analyysini tulokset vastaavat osin sitä käsitystä, joka muodostui lapsiperheiden ja lastensuojelun välistä rajapintaa kuvaavan teoreettisen tausta kautta. Asiakkaiden ongelmanmäärittely on analyysin pohjalta nähtävissä janana, jonka toisessa päässä ovat ennaltaehkäiseviä tukitoimia vastaanottavat, ja toisessa päässä korjaavia tukitoimia tarvitsevat asiakkaat. Päädyin havaintoon, jonka

mukaan jakoon vaikuttavat asiakkaan ongelman luonne, tai ongelman vakavuus, mutta myös muut tekijät. Asiakasta määrittävät esimerkiksi mahdolliset elämäntilanteeseen liittyvät riskit, ongelmien korjaamisen mahdollisuudet, ongelmien määrä yksittäisestä ongelmasta moniongelmaisuuteen, tukitoimien laatu ja tuen oletettu kesto. Myös työntekijän luottamus asiakkaaseen tai luottamuksen puute ovat asiakkaan ongelmamäärittäykseen ja sitä kautta työntekijän tekemään rajatyöhön vaikuttavia tekijöitä. Ongelman luonne ei kuitenkaan aina määritä asiakkaan paikkaa organisaatioiden välisellä rajalla, vaan merkityksellistä on se, millaiset kyvyt asiakkaalla on työskennellä ongelman ratkaisemiseksi. Pohdin näiden keskusteluiden kohdalla sitä, tuoko tällainen tulkinta asiakkaalle enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa asiakaskategorisointiin, vai näyttäytyykö esimerkiksi kyvyttömäksi luokittelu asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta alentavana asiana? Närhi ym. totesivat, että asiakkaan osallisuus toteutuu useimmiten etukäteen määriteltynä ja tietynlaisena, asiakkaille annettuna osallisuutena sen sijaan, että osallisuutta määrittäisi asiakkaiden tapa olla palvelujärjestelmässä osallisena. (Närhi & Kokkonen & Matthies 2014, 227–244.)

Asiakkaiden jako lapsiperheiden ja lastensuojelun asiakkaiksi ei analyysini perusteella päätynyt kuitenkaan niin yksinkertaiseksi kuin edellä kuvaamani jana antaisi ymmärtää. Ristiriitaisia näkökulmia esitettiin esimerkiksi siitä, kuinka jotkut työntekijät kokivat samanlaisia asiakkuuksia olevan molemmin puolin rajaa. Havainto vahvistaa myös aikaisemmin esiin tuomaani työntekijöiden kokemusta siitä, että rajatyö on välillä epäselvää, eikä kriteereitä voida määritellä pysyvästi. Analyysini tuotti havainnon, että rajavyöhykkeellä on paljon asiakkaita, jotka eivät määrity yksinkertaisesti ongelman perusteella lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiksi, vaan rajatyö vaatii sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä ja työntekijöiden välistä neuvottelua asiakkaan paikasta tällä rajalla. Sosiaalisten ongelmien tulkitseminen sisältää sekä käsityksen ongelman syystä, että ongelmaan sopivasta ratkaisun tavasta. (Jokinen ym. 1995, 16.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välisellä rajalla sosiaalisten ongelmien tulkintatyö määrittää siis sitä, kumpi organisaatioista näyttäytyy parempana ongelman ratkaisussa vai löytyykö ratkaisu parhaiten sosiaalihuollon ulkopuolelta.

Asiakkaiden ongelmien luonne vaikuttaa myös asiakkaiden toimijuuden toteutumiseen. Karkeasti jaettuna lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät korostavat asiakkaiden kokemuksen ja heidän oman ongelmanmäärittäyksensä ensisijaisuutta ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät näkivät lapsen suojelun ja lapsen edun ensisijaisena ja asiakkaan toimijuuden tukemisen lapsen edun turvaamisen jälkeen. Oma tulkintani on, että asiakkaiden toimijuuden toteutumiseen vaikuttavat sekä toimintaa ohjaavat lait ja niiden organisaatiotasoinen soveltaminen, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtainen

käsitys asiakkaan roolista organisaation sisällä. Eräs haastateltavista viittasi lastensuojelun työku-
lttuuriin, jossa työntekijän näkökulmasta ongelmiksi määrittäneet asiat otetaan rohkeasti puheeksi ja
työskentelyä suunnataan sen mukaan. Asiakkaiden rooliin näyttäytyy kuuluvan työskentelyotteeseen
sopeutuminen tai sen vastustaminen, mikä saattaa toisaalta vaikuttaa asiakkaan roolin muuttumiseen
yhä enemmän toiminnan kohteeksi. Toisaalta taas lapsiperheiden sosiaalityössä asiakas näyttäytyy
aineiston perusteella itseään vahvasti määrittävänä ja toimintaa ohjaavana, osin sanelevanakin, ta-
hona.

Rajatyö asiakkaan ulkopuolisten toimijoiden tekemän määrittelyn tuloksena

Toisessa asiakaskategoriaryhmässä asiakasta määritellään ulkopuolisten toimijoiden näkökulmasta.
Rajatyö näyttäytyy asiakkaiden kategorisoinnin lisäksi myös organisaatioiden välisenä rajatyönä. So-
siaalityöntekijöiden puheen kautta muodostui käsitys, jossa lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaali-
työn organisaatiot määrittävät tuottamilleen palveluille kriteerit tai säännöt, joiden perusteella työn-
tekijät tekevät rajatyötä. Aineistossa oli havaittavissa myös edellistä kritisoiva näkökulma, joka pe-
rusteli lähtökohtana olevan aina asiakkaiden tarpeet, jotka määrittelevät organisaatioiden luomia asi-
akkuuksien kriteereitä ja joihin työntekijät sitten asiakkaita sovittelevat rajatyötä tehdessään. Organi-
saatiot määrittelevät asiakkaita myös palveluiden saatavuuden kautta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että
organisatorinen määrittely tuo asiakastyöhön jäykkyyttä, kun palvelua saadakseen asiakas tulee olla
merkitty lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun sosiaalityön asiakkaaksi. Lisää joustamatto-
muutta näyttäytyi esimerkiksi tilanteissa, joissa palveluiden saaminen muista organisaatioista evättiin
sen perusteella, että asiakkaalla oli lastensuojelun asiakkuus. (ks. esim. Nikander 2003b.) Useat haas-
tateltavat kertoivat kokemuksistaan, joissa organisaatioiden määritelmät asiakkuuden kriteereistä tai
raja lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välillä rajasi asiakkaan ulottuvilta hänen tarvitsemi-
aan palveluita. Esimerkiksi matalan kynnyksen palveluita ei tarjottu asiakkaille sen vuoksi, että he
määrittäytyivät lastensuojelun asiakkaiksi, vakavia ja korjaavia tukitoimia tarvitsevien asiakkaiden ”ka-
tegoriaan”. Aineiston perusteella näyttää siltä, että joissakin tilanteissa organisaatioiden tekemä mää-
rittelytyö on lain hengen vastaista ja asiakkaalle lankeaa ”pelinappulan” rooli, kun työntekijät keskit-
tyvät puolustamaan omia reviireitään ja perustelemaan asiakkaan kuulumista oman vastuun ulkopuo-
lille. (ks. Väyrynen ym. 2015, 123.)

Joissakin tilanteissa edellisestä näkökulmasta poiketen asiakkuutta kuvaa kuitenkin rajattomuus. Ai-
neistosta oli löydettävissä puhetta, jossa asiakkaan tilanne kävi organisatoristen rajojen edelle ja esi-
merkiksi palveluita voitiin käyttää välittämättä niitä koskevista rajoista. Rajattomuus toteutui joko

palveluiden liikkeenä tai työntekijöiden liikkumisena rajojen yli. Tätä voisi kuvailla myös toimivan moniammatillisen yhteistyön käsitteellä (ks. Ojuri, 1996). Oli ilahduttavaa huomata, kuinka rajojen ylittäminen näyttäytyi joissakin tilanteissa toimintamallina, eikä ainoastaan toiminnan tavoitteena tai ihannetilana. Sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheesta oli paikannettavissa myös laajemmin asiakkaiden kategorisointia kahteen organisaatioon kritisoivaa puhetta. Työntekijät pohtivat, onko sillä merkitystä, missä organisaatiossa asiakkaan asioita hoidetaan, kunhan he saavat riittävän tuen ja oikein kohdennetut palvelut. Puheellaan työntekijät pyrkivät vastustamaan organisatorista lähestymistapaa, jossa asiakkaat näyttäytyvät vastuu- ja resurssijaon kohteena ja toisaalta vahvistamaan asiakaslähtöisyyttä kaiken toiminnan lähtökohtana. Aineiston perusteella rajattomuus näyttäytyi myös työntekijän kuormittuneisuutta vähentävänä tekijänä. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että työntekijän mahdollisuudet tarjota palveluita asiakkaan tarpeiden mukaisesti, riippumatta organisatorisista rajoista, vähentää myös työntekijään kohdistuvia paineita ja kuormitusta. Myös Metteri ja Hotari totesivat, että tilanteissa, joissa asiakkaan vastuun ottajasta ei päästä selvyYTEEN, ja asiakkaita siirretään paikasta toiseen pyöröovi-ilmiön mukaisesti, kokevat työntekijät eettistä kuormitusta. (Metteri & Hotari 2011, 77–78.)

Työntekijöiden tekemää asiakkaiden määrittelyä kuvaa myös määrittelyn yksilökohtaisuus. Asiakkaiden määrittelyyn näytti vaikuttavan esimerkiksi työntekijän taidot sekä työkokemus organisaatio-ajan molemmilta puolilta. Työntekijät näyttäytyivät huolestuvan osittain eri asioista tai pitävän eri asioita merkityksellisinä rajatyön kannalta. Erityisesti työntekijöiden asiakkaita koskeva arviointi- ja päätöstyö näyttäytyi erilaisena lapsiperheiden ja lastensuojelun välisenä ajan eri puolilta katsottuna. Aineiston perusteella työntekijät näyttivät sekä kritisoivan toisen työntekijän tekemiä arvioita että toisaalta luottavan toisen tekemään arvioon. Luottamusta työntekijät perustelivat sillä, että arvio on toisen sosiaalialan ammattilaisen tekemä ja näin ollen pätevä eikä kritiikkiä vaativa. Sosiaalityöntekijän määrittelyn yksilökohtaisuus lähestyy laajempaa keskustelua sosiaalityöntekijän henkilökoh- taisten ominaisuuksien, historian ja mielipiteiden vaikutuksesta asiakastyöhön. On tunnustettu, ettei- vät sosiaalityöntekijän henkilökohtainen elämä ja sosiaalityöntekijänä toimiminen ole toisistaan täy- sin erillisiä, vaan ne vaikuttavat toisiinsa. Esimerkiksi suuren emotionaalisen tuen tarjoaminen hen- kilökohtaisessa elämässä voi näkyä kohonneina uupumusoireina työssä (Stalker ym. 2007, 185). Myös sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen arvomaailman on nähty vaikuttavan sosiaalityöntekijän ammattietiikkaan (Rostila 2001, 23–34) ja sitä kautta heijastuvan laajemmalle sosiaalityöntekijän te- kemään työhön. Kirjoittaja huomauttaa kuitenkin ammatin ja henkilökohtaisen arvojen välisen suh- teen olevan jokaisen sosiaalityöntekijän koko uran mittainen pohdintaa vaativa haaste ja kasvun

paikka. Myös asiakkaan määrittelyn näkökulmasta sosiaalityöntekijän työtä kuvaa punninta henkilökohtaisten näkemysten ja työyhteisössä yleisemmin jaettujen näkemysten kanssa.

Asiakas itseään ja rajatyötä määrittävänä toimijana

Kolmatta työntekijöiden puheesta paikannettua asiakaskategoriaryhmää kuvaa asiakas itsensä määrittäjänä. Asiakkaan itsekategorisointi näyttäytyy analyysin perusteella joko vapaaehtoisen ja motivoituneen toiminnan kautta tai itsemääräämisoikeudesta kiinni pitämisenä, mikä näyttäytyy joissakin tilanteissa työntekijöille asiakkaan vastentahtoisuutena tai kapinointina. Aallon mukaan (2000, 43–49) itsemääräämisoikeus tulee konkreettiseksi erityisesti asiakkaan valintatilanteissa. Asiakkaan itsekategorisointi näyttäytyy aineistossa esimerkiksi oman palvelutarpeen määrittämisenä ja neuvotteiluina palveluiden tarpeesta tai kategorisoinnista työntekijöiden kanssa. Vapaaehtoisuuden periaate lapsiperheiden sosiaalityössä vaatii työntekijöitä puntaroimaan sitä, millaisissa tilanteissa voidaan kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja milloin lähestytään rajaa, jossa vastentahtoisien toimenpiteet tulevat tarpeellisiksi. (ks. Pösö 2007, 65–66) Mielenkiintoista on se, milloin raja tulee vastaan ja mikä sen sosiaalityöntekijän mielessä synnyttää? Tämä tutkimus ei anna tähän yksiselitteistä vastausta, mutta aineistossa otetaan kuitenkin kantaa niihin aukkopaikkoihin, joita syntyy itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen vuoksi lapsiperheiden sosiaalityössä. Aineistosta on paikannettavissa tilanteita, joissa työntekijöillä ei ole välineitä puuttua asiakkaan tilanteeseen. Erityisen haavoittuva on kohta, jossa asiakkaan tilanteesta on suuri huoli, mutta asiakas ei halua vastaanottaa tukea ja vastentahtoisien tukitoimien perusteet eivät täyty. Tämä aiheuttaa eettisiä ristiriitoja, kun työntekijä voi ainoastaan odottaa ja näin toimimalla kriisiyttää asiakkaan tilanteen. Aineiston perusteella tämä aiheuttaa myös työntekijöissä turhautumista, sillä he ovat toistensa kanssa ristiriitaisten vaatimusten välissä.

Vapaaehtoisuuden ja ennaltaehkäisyn tavoitteet voivat olla toistensa kanssa laajemminkin ristiriidassa. Ajankohdassa, jolloin ennaltaehkäisevää työskentelyä olisi ihanteellista tehdä, siis ennen kun asiakkaan ongelmat ovat suuria, myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Ennaltaehkäiseviä palveluita ei voida tarjota tilanteessa, jossa asiakas niitä vastustaa. Työntekijöiden toimintamahdollisuudet voivat tämän vuoksi rajoittua ja toisaalta asiakkaiden elämäntilanteet voivat ilman tukea kriisiytyä entisestään. Rajanveto itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja rajoittamisen välillä voi vaatia työntekijältä pohdintaa ja punnintaa, johon paineisissa työtilanteissa ei ole aina riittä-

västi mahdollisuuksia. Eräs haastateltava pohtiikin, ovatko työntekijät herkkiä tulkitsemaan asiakas-tilanteita itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen kannalta, jos työskentelytilanne on muuten kuormittunut. Asiakas voi jäädä ilman riittävää tukea ja apua, jos tilannetta tulkitaan asiakkaan vapaaehtoisena valintana kieltäytyä palveluista.

Epäselvyys, neuvoteltavuus ja väliinputoajuus asiakasta ja rajatyötä kuvaavina ilmiöinä

Neljännessä tutkimustuloksiani jäsentävässä kategoriassa asiakas näyttäytyy epäselvyyden ja neuvottelun kautta sekä kiistanalaisuuden näkökulmasta. Aineistossa useat haastateltavat kuvasivat kuinka asiakkaiden määrittely ja rajatyö on haasteellista juuri epäselvyyden vuoksi. Epäselvyyttä oli aineistosta kuvattu esimerkiksi asiakastilanteiden epäselvyytenä ja työntekijöiden tekemän kategorisoinnin ja neuvottelun epäselvyytenä. Erityisesti rajatyö näyttäytyi epäselvänä sen vuoksi, ettei asiakkuuden kriteereitä tai rajan perusteita ollut työntekijöiden mukaan yhteisesti määritelty. Neuvottelu nähtiin lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla olevan jatkuvaa, sillä työntekijät joutuvat neuvottelemaan asiakkaiden paikasta ja kriteereistä jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen. Neuvottelun tarvetta kuvaa havainto, jonka mukaan samanlaisista ongelmista kärsiviä asiakkaita havaittiin olevan molemmin puolin rajaa ja myös ennaltaehkäisevä ja korjaava työskentelyote näyttivät liikkuvan rajan molemmin puolin. Neuvottelutyön jatkuvuus ja kriteereiden puute näyttää analyysin perusteella herättävän sosiaalityöntekijöissä turhautumisen tunteita. Turhautumisen taustalta oli tunnistettavissa huoli asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan saaman avun oikea-aikaisuudesta rajatyön keskellä.

Neuvottelut näyttivät tuottavat myös asiakkuuden kiistanalaisuutta. Erityisesti lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät kohtasivat kohdanneensa kritiikkiä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden suunnalta koskien asiakkaiden siirron perusteita. Asiakkaat määrittyivät joko liian varhaisessa vaiheessa tai liian myöhään lastensuojelun asiakkaiksi siirretyiksi. Kyseenalaistavaa puhetta oli paikannettavissa myös lapsiperheiden sosiaalityöntekijöiden puheesta, sillä he tulkitsivat joissakin tilanteissa asiakkaan tilanteesta paikannettavan sellaisia riskitekijöitä, joita ei olisi niiden realisoituessa lapsiperheiden sosiaalityössä mahdollista ratkaista. Mielestäni tämä kuvaa hyvin rajatyön epäselvyyttä; kritisointia siirtojen perusteista on nähtävissä molemmilla puolilla lapsiperheiden ja lastensuojelun organisaatioiden rajaa.

Rajatyöhön kuuluva neuvottelemine asiakkaan paikasta ja epäselvyys näyttäytyivät kuitenkin myös positiivisessa valossa. Työntekijät tunnistivat epäselvyyden lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaa-

lityöhön liittyvänä ominaispiirteenä, johon sisältyy asiakkaiden paikasta ja sen myötä myös organisaatioiden olemassaolosta ja tehtävistä neuvottelemisen. Arnkill ja Seikkula kuvaavat ammattilaisten suhteiden määrittelyn tapahtuvan asiakasasioita käsitellessä. Määrittely ei ole siis julkilausuttua, vaan tapahtuu ilmeiden, eleiden ja äänenpainojen välityksellä. (Arnkill & Seikkula 2013, 35.) Rajatyö näyttäytyy monimutkaisena tilanteissa, joissa ratkottavat ongelmat ovat moninaisempia kuin mihin palvelujärjestelmät ovat valmistautuneet. Kuitenkin rajatyötä tehdään myös tunnistamalla juuri ”meidän” palveluihin sopivia asiakkaita, joiden ongelmien ratkaisuun organisaatio kokee olevan paras tietämys ja jotka halutaan pitää kyseisessä organisaatiossa. Saarion ym. mukaan (2017) parhaimmillaan tällainen vastuuta ottava, pois käännättämisen vastainen rajatyö ”rakentaa sellaista liittolaisuutta asiakkaiden ja työntekijöiden välille, joka voimaannuttaa molempia osapuolia”. (Saario ym. 2015, 2017.)

Mielenkiintoista oli se, kuinka asiakkaista neuvottelemisen sai sekä negatiivisia että positiivisia merkityksiä työntekijöiden puheessa. Se ei näyttäytynyt ainoastaan epämieluisana tehtävänä, vaan voitiin nähdä myös yhtenä osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Asiantuntijuuteen kuuluu työntekijän kokemuksen kautta syntyvä käsitys asiakkaan paikasta organisaatioiden välisellä rajalla, siis esimerkiksi tieto siitä, millaisissa tilanteissa asiakkaan paikka on lastensuojelun sosiaalityön asiakkuudessa ja milloin elämäntilanne ei asiakkuutta edellytä. Mielestäni hiljaisen tiedon käsite kuvaa sitä tietoa, joka sosiaalityöntekijällä syntyy lapsiperheiden ja lastensuojelun välisestä rajatyöstä kokemuksen kautta ja joka muodostuu vähitellen yhdeksi sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden osaksi. (Sipilä 2011, 127; Mutka 1998.)

Aineistosta oli selkeästi tunnistettavissa puhetta, jonka mukaan asiakasneuvotteluiden onnistuneisuus, toisin sanoen asiakkaan paikan määrittäminen onnistuneesti, on yhteydessä siihen, leimaako asiakkuutta riittämätön tuki vai onko tuki oikein kohdentunutta. Riittämätön tuki kuvasi asiakkaiden tilanteita läpi aineiston, sekä lapsiperheiden sosiaalityön että lastensuojelun sosiaalityön tiimeissä. Riittämätön apu ja tuki näyttivät kriisiyttävän asiakkaiden tilanteita niin, että riittävää ennaltaehkäisevää tukea vaille jääneet asiakkaat jouduttiin siirtämään lastensuojelun asiakkuuteen. Myös lastensuojelun asiakkaita kuvasi tiiviin ja pitkäkestoisen tuen tarve, jota ei ollut asiakkaille kuitenkaan mahdollista tarjota. Asiakkaiden tilanteiden kriisiytymisen lisäksi riittämättömät tukitoimet näyttivät vaikuttavan työntekijöiden jaksamiseen ja uupumisriskiin. (ks. esim. Metteri & Hotari 2011; Forsman 2010, 155–160.)

Lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajapinnalla jotkut asiakkaat näyttivät jäävät kokonaan ilman tukea. Tällainen ryhmiä näytti olevan esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tukitoimien varassa olevat asiakkaat, sillä työntekijöiden voimavarat näyttivät kohdistuvat lainsäädännön määrittelemien tehtävien ja kriisitilanteiden hoitamiseen. Toinen selkeä väliinputoamisen uhan alla oleva ryhmä on huoltoriitaperheet, joita kumpikaan organisaatio ei tunnusta itselleen kuuluvaksi. Piirainen (1988, 6–7) kuvaa väliinputoamista tilana, jossa palvelut ovat epäjatkuvia ja yksilö kärsii järjestelmän rakenteiden tai puutteiden aiheuttamasta epäoikeudenmukaisuudesta. Huoltoriitaperheiden asemoitumista lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajapinnalla on tutkinut pro gradu-tutkielmassaan laajemmin Ulla Hilli (2018). Myös hänen tutkimuksensa tukee näkökulmaa huoltoriitaperheiden paikan määrittämisen hankaluudesta ja väliin putoamisen uhasta.

Sosiaalityöntekijöiden käyttämät rajatyön perustelut

Asiakkaiden määrittelyä ja rajatyötä oli mahdollista tuoda näkyväksi myös paikantamalla aineistosta sosiaalityöntekijöiden käyttämiä rajatyön perusteluita. Kiinnostavaa oli se, mihin sosiaalityöntekijät viittaavat perustellessaan asiakkaan paikkaa organisaatioiden välisellä rajalla. Toisin sanoen, millaista pohdintaa työntekijät ovat käyneet ja mitä he pitävät merkityksellisenä asiakkaan tilanteessa rajatyön kannalta. Sosiaalityöntekijöiden käyttämät perustelut jakautuivat asiakkaan elämäntilannetta koskeviin perusteluihin, organisaatiosta tai laista lähteviin perusteluihin sekä työntekijän itsensä muodostamiin perusteluihin kokemuksen, näkemyksen tai intuition kautta. Haastattelupuheesta muodostui käsitys siitä, että työntekijät pitivät rajatyössä tärkeimpinä perusteluina asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä lastensuojelullisia huolia, mahdollista sijoituksen uhkaa ja elämäntilanteen näkymää.

Toiseksi työntekijät perustelivat asiakkaan paikkaa lainsäädännön, palvelutarpeen tai organisaation muodostamien ohjeistusten tai syntyneen tavan perusteella. Itselleni oli yllätys, kuinka vähän sosiaalityöntekijöiden puheesta oli löydettävissä viittauksia lakiin. Joitakin suoria viittauksia oli löydettävissä, mutta oma ennako-oletukseni oli se, että sosiaalityöntekijät perustelisivat myös rajatyötä lainsäädännön kautta. Pohdin suorien lakiin viittaamisen puuttuessa sitä, kuinka usein laki näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden toiminnan ja puhetapojen taustalla, eikä niinkään selkeästi tunnistettavana toimijana. Myös puhetavoista oli tunnistettavissa sosiaalityöntekijän tekemää pohdintaa lain soveltamisesta, mutta suoria viittauksia lakitekstiin oli hyvin vähän löydettävissä. Jäin miettimään sitä, ohjaako sosiaalityöntekijöiden toimintaa usein organisaatioiden tekemä tulkinta lain soveltamisesta enemmän kuin lain soveltaminen suoraan asiakastilanteisiin. Eräs haastateltavista esitti aiheeseen liittyen

kritiikkiä kuvatessaan, kuinka esimerkiksi tutkimuskaupunki oli ohjeistanut sosiaalityöntekijöitä rajaamaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita lyhytaikaisiksi, vaikka sosiaalihuoltolaki ei tällaista ajatusta hänen mukaansa tuo esiin. Haastateltava päätyi tällaisen ohjeistuksen taustalla olevan tutkimuskaupungin toive siitä, että asiakkaiden ongelmat saataisiin ratkaistua tehokkaasti ja nopeasti, vaikka haastateltavan mukaan ”ei se elämä lapsiperheissä nyt vaan mene sillä tavalla”.

Kolmanneksi sosiaalityöntekijät perustelivat rajatyötä sosiaalityöntekijästä lähtevillä perusteluilla. Mielenkiintoista oli se, kuinka joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijän henkilökohtainen näkemys saattoi ylittää organisaation ohjeistuksen tai toimintatavan. Aineiston perusteella asiakkaan määrittymiseen lapsiperheiden tai lastensuojelun sosiaalityön asiakkaaksi vaikutti myös sosiaalityöntekijöiden käyttämät retoriset keinot rajatyöstä neuvoteltaessa. Eräs haastateltava totesi, että vaikka tapahtuneet asiat, niin sanotut faktat, ovatkin lähtökohtaisesti tärkeimpiä perusteluita neuvoteltaessa asiakkaan paikasta, voidaan nämä kuitenkin esittää hyvin monella tavalla. Pohdin sitä, kuinka paljon vaikutusta asiakkaan määrittelyyn on sillä, millainen suhde työntekijällä on asiakkaaseen? Pyrkiikö esimerkiksi työntekijä tulkitsemaan asiakkaan tilannetta osin sen perusteella, miten hän toivoisi asiakkaan paikan määrittävän? Tai onko neuvottelupuheesta havaittavissa esimerkiksi liioittelua tai näkökulmien painottamista, jos työntekijä on kokenut asiakkaan vaikeana tai epämieluisana? Haastattelupuheesta oli havaittavissa tällaiselle keskustelulle jonkin verran tukea, mutta pääosin keskusteluissa vahvimpana näyttäytyi työntekijöiden pyrkimys toimia asiakkaan tilanteen edistämiseksi ja hänen parhaakseen riippumatta siitä, millä tavalla tai esimerkiksi missä organisaatiossa asiakkaan asioita hoidetaan.

Raja ristiriitojen ja neuvottelun paikkana

Tutkimuksestani oli paikannettavissa monenlaisia ristiriitoja alleviivaavia näkökulmia. Asiakkaat näyttäytyvät toisaalta itseään määrittävänä ja toisaalta monenlaisten ulkoa päin tulevien määritysten kohteina (ks. esim. Niiranen 2002), mutta myös työntekijöiden rooli näyttäytyi kahtiajakoisena; sekä asiakkaan määrittelijänä, että asiakkaan asioita ajavana. Resurssien näkökulmasta ristiriitaa aiheuttavat riittävän tuen tarjoaminen asiakkaalle riittämättömien taloudellisten resurssien puitteissa. Myös työntekijöillä oli ristiriitaisia toiveita rajatyön kehittämisestä. Työntekijät olisivat toivoneet tarkempaa määrittelyä rajatyölle ja asiakkuuksien kriteereiden luomista, mutta toisaalta eivät halunneet sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa kavennettavan. Lapsiperheiden ja lastensuojelun työntekijöiden yhteistyötä näyttävät hankaloittavan puhumattomuus, sopimisen riittämättömyys ja toisistaan eroava työskentelyote sekä työntekijöille ja asiakkaille määritetyt identiteetit. Lapsiperheiden sosiaalityössä

sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde näyttäytyy ennemmin Juhilan kuvaamana kumppanuussuhteena, sillä asiakas nähdään työntekijän kumppanina, jota tuetaan elämän haastekohdissa, kun taas lastensuojelun sosiaalityössä työntekijöiden ja asiakkaiden identiteetit pohjautuvat vahvemmin Juhilan määrittelemään liittämisen- ja kontrollisuhteeseen. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa asiakas on sekä tukitoimien kohteena, mutta häntä pyritään myös kontrolloimaan ja liittämään valtavirtakulttuuriin. (Juhila 2006, 147, 99.)

Tutkimukseni perusteella asiakkaiden määrittely lapsiperheiden ja lastensuojelun välisellä rajalla näyttäytyy organisaatioiden, työntekijöiden ja asiakkaiden tekemän neuvottelun tuloksena. Rajatyö tuottaa määrittelyiden kautta asiakkaille identiteettejä, joista asiakkaiden kanssa neuvotellaan ja joita sovitellaan organisaatioiden rakenteisiin. Asiakkaat eivät näyttäydy vain toiminnan kohteina, vaan he näyttäytyvät myös asioihinsa osallisina ja omaa toimijuuttaan rakentavina. Rajatyössä toteutuvat sosiaalityön tilanteittainen harkinta, uudelleen arviointi ja sosiaalityöntekijöiden asiantuntemus ja kyky pyrkiä neuvotteluissa lopputulokseen, joka auttaa asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tällä tutkimuksella olen yrittänyt luoda jonkinlaista järjestystä epäselvänä ja kompleksisena näyttäytyvälle lapsiperheiden ja lastensuojelun väliselle rajapinnalle, sekä tavoittaa työntekijöiden kokemukset rajatyötä tekevinä ammattilaisina.

Tämä tutkimus ei anna yksiselitteistä vastausta asiakkaiden kategorisointiin lapsiperheiden ja lastensuojelun asiakkuuksiin, eikä esitettyjä tuloksia voi yleistää pienen otannan vuoksi laajemmalle alueelle. Kuntien tekemät organisaatiomuutokset saavat kuitenkin pohtimaan, toteutuuko institutionaalisessa erottelussa asiakkaiden yhdenvertaisuus ja kannustaako eronteko asiakkaiden välillä tiiviiseen viranomaisyhteistyöhön, jos yhteistyön esteenä on institutionaalinen raja ja jokaisen asiakkaan kohdalla on käytävä neuvottelua asiakkaalle kuuluvista palveluista tai asiakkaan kuulumisesta tiettyyn kategoriaan? Tutkimukseni pohjalta herää myös ajatus siitä, voiko asiakkaiden kategorisointi lapsiperheiden ja lastensuojelun asiakkuuksiin estää työntekijää näkemästä asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta? Nämä pohdinnat osoittavat mahdollisen jatkotutkimustarpeen, sillä kiinnostavaa olisi saada lisää tietoa asiakkaiden kategorisoinnista niissä organisaatioissa, joissa tehdään edelleen niin sanottua yhdennettyä työtä, eikä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityötä ole erotettu toisistaan erillisiksi. Millaisia eroavaisuuksia näiden kahden eri mallin väliltä löytyy asiakkaiden määrittelyn, kategorisoinnin ja identiteettien teemoista? Lisäksi aineistoni antaisi mahdollisuuden tutkia lisää sosiaalityöntekijöiden kokemuksia rajatyöstä tunnetasolla sekä rajatyötä tehdessä heränneiden tunteiden vaikutusta työntekijän työhön, yhteistyöhön muiden ammattilaisten kanssa ja työssä jaksamiseen.

LÄHTEET

- Aalto, Anna-Mari (2000) Kuluttajälähtöisyys WHO:n terveystiedotuksessa. Julkaisussa Unto Häkkinen & Eeva Ollila (toim.) Suomen terveydenhuollon tila ja maailman terveystiedotusraportti 2000. Helsinki: Stakes.
- Abbott, Andrew (1988) The system of professions: an essay on the division of expert labor. University of Chicago Press.
- Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (2008) Identities in talk. London: Sage
- Anttonen, Anneli (1997) Feminismi ja sosiaalipolitiikka. Miten sukupuolesta tehtiin yhteiskuntateoreettinen ja sosiaalipoliittinen avainkäsite. Tampereen yliopisto.
- Arnkil, Tom & Seikkula, Jaakko (2013) Dialoginen verkostotyö. Tampere: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Bardy, Marjatta (2009) Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Marjatta Bardy Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Billig, Michael (1996) Arguing and Thinking: a rhetorical approach to social psychology, revised edition. Cambridge: Cambridge University Press.
- Edwards, Anne (2011) Building common knowledge at the boundaries between professional practices: Relational agency and relational expertise in systems of distributed expertise. International Journal of Educational Research 50(1), 33–39.
- Eskola, Jari (2001) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015) Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, Jari & Lähti, Johanna & Vastamäki, Jaana (2018) Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Keuruu: PS-kustannus.
- Forsman, Sinikka (2010) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampere University Press.
- Fournier, Valérie (2000) Boundary work and the (un)making of the professions. Teoksessa Nigel Malin (toim.) Professionalism, boundaries and the workplace. London: Routledge.
- Gieryn, Thomas F. (1983) Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists. American Sociological Review 48(6), 781–795.

Gubrium, Jaber & Holstein, James (2002) From the individual interview to the interview society. Teoksessa Jaber Gubrium & James Holstein (toim.) Handbook of interview research. Context & method. London: Sage Publications.

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus.

Harjula, Minna (1996) Vaillinaisuudella vaivatut. Vammaisuuden tulkinnat suomalaisessa huoltokeskustelussa 1800-luvun lopulta 1930-luvun lopulle. Helsinki: Suomen Historiallinen Seura, Bibliotheca Historica 15.

Harrikari, Timo (2008) Riskillä merkityt. Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 87.

Heino, Tarja (2009) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Heino, Tarja (2014) Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula & Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Heino, Tarja & Hyry, Sylvia & Ikäheimo, Salla & Kuronen, Mikko & Rajala, Rika (2016) Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa -hanke. Raportti 3/2016. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Helavirta, Susanna (2016) Lapsen asioista vastaaminen huostaanoton jälkeen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Teoksessa Rosi Enroos, Tarja Heino & Tarja Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino.

Hiekkavuo, Aino (2016) Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2016. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 4/2017. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hilli, Ulla (2018) Huoltoriidat lastensuojelutarpeen arviointiprosessissa: sosiaalityöntekijän näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Holstein, James & Miller, Gale (1993) Social Constructionism and Social Problems Work. Teoksessa James Holstein & Gale Miller Reconsidering Social Constructionism. Debates in Social Problems Theory. New York: Adline de Gruyter.

Hämeen-Anttila, Lotta (2017) Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Hämäläinen, Juha (2011) Perheintervention oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell.

Häyry, Heta (1990) Freedom, autonomy, and the limits of medical paternalism. Helsinki: University of Helsinki.

IFSW (2000) International Federation of Social Workers. General meeting. Montreal 2000.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Jyväskylä: Sosiaaliturvan keskusliitto ry.

Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012) Kategoriat, kulttuuri ja moraali. Johdatus kategoria-analyysiin. Vastapaino: Tampere.

Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Kategoriat, kulttuuri ja moraali. Johdatus kategoria-analyysiin. Vastapaino: Tampere.

Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus 12(2), 155–183.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2012) Poikkeavan kategorian jäsenyyden tuottaminen ja vastustaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri ja moraali. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Hall, Cristopher (2016) Responsibilisation at the Marigins of Welfare Services. Routledge.

Juhila, Kirsi & Hall, Christopher (2017) Analysing the management of responsibilities at the margins of welfare practices. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) Responsibilisation at the Margins of Welfare. London: Routledge.

Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija (2008) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2017) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kröger, Teppo (2014) Yli-ikäinen sosiaalihuolto. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lammi-Taskula, Johanna & Salmi, Minna (2014) Työnjako ja tyytyväisyys parisuhteeseen lapsiperheissä. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula & Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari (2014) Teoksessa Johanna Lammi-Taskula & Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Loseke, Donileen (2003) Thinking about social problems. An introduction to constructionist perspectives. New York: Aldine de Gruyter.

Loseke, Donileen (2007) Thinking about Social Problems: An introduction to social construction perspectives. 2. painos. New Brunswick: Aldine Transaction.

Metsämuuronen, Jari (2008) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: International Methelp.

Metteri, Anna (2000) Palvelujärjestelmän väliinputajat. Teoksessa Eila Sundman (toim.) Potilaan asema ja oikeudet. Helsinki: Tammi.

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä, PS-kustannus.

Mikkola, Matti (2004) Lastensuojelulain tausta. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Morgan, Alice (2004) Johdatus narratiiviseen terapiaan. Suom. Tapio Malinen. Porvoo: Kuva ja Mieli.

Nenola, Aili (2005) Raja suojaa, uhkaa ja houkuttaa. Teoksessa Anu Hirsiaho, Mari Korpela & Liisa Rantalaiho. Kohtaamisia rajoilla. Tampere: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell.

Niemelä, Pauli (2016) Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetosena. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto- Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä yliopisto. Jyväskylä: Kopijyvä.

Nikander, Pirjo (2003a) Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2003(40), 279–290.

Nikander, Pirjo (2003b) The absent client: case description and decision making in interprofessional meetings. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö Constructing childhood in social work and human services: Interaction, Identities and Practices. London: Jessica Kingsley Publishers.

Nikander, Pirjo & Zehner, Minna (2006) Ikäetiikka –elämänkulun ääripäät, haavoittuvuus ja eettiset kysymykset. Yhteiskuntapolitiikka 71 (5), 515–525.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus 22(3), 227–244.

Ojuri, Auli (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto.

Paananen, Reija & Gissler Mika (2014) Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula ja Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Perälä, Marja-Leena & Halme, Nina & Nykänen, Sirpa (2012) Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteen sovittava johtaminen. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Piirainen, Timo (1988) Asema työmarkkinoilla ja sosiaaliturvan väliinpuutoaminen: tutkimus työmarkkinoiden eriytymisestä, hyvinvoinnista ja sosiaaliturvajärjestelmän toiminnasta. Selvityksiä 4(1988). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pohjola, Anneli (2016) Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Maritta Törönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto- Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Pälli, Pekka (2003) Ihmisryhmä diskurssissa ja diskurssina. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 910.

Pösö, Tarja (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.). Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 18(4), 324–336.

Raitakari, Suvi & Räsänen, Jenni-Mari & Kostiainen, Tuula & Juhila, Kirsi (2019) Integroiva työtapa muotoutuvassa perhekeskuskontekstissa. Kriittisten tekijöiden tarkastelua. Tampereen yliopisto. Tampere: PunaMusta Oy.

Reamer, Frederic (1983) The Concept of Paternalism in Social Work. Social Service Review 57(2), 254–271. The University of Chicago Press.

Rittel, Horst (1972) On the planning Crisis: System Analysis of the “First and a Second Generations”. Bedriftsekonomen, Vol. 8.

Rostila, Ilmari (2001) Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Teoksessa Ilmari Rostila Tavoittelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Saario, Sirpa & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2015) Boundary work in inter-agency and interprofessional client transitions. *Journal of Interprofessional Care* 29(6), 610–615.

Saario, Sirpa & Räsänen, Jenni-Mari & Hall, Christopher (2017) Negotiating boundaries of professional responsibilities in team meetings. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the margins of welfare services*. Lontoo: Routledge.

Sacks, Harvey (1992) *Lectures on conversation*, vol.1 & vol. 2. Edited by Gail Jefferson, with an introduction by Emanuel A. Schegloff. Oxford: Blackwell.

Silverman, David (1986) *Qualitative methodology and sociology: Describing the social work*. Aldershot: Gower.

Silverman, David (1998) *Harvey Sacks: Social science and conversation analysis*. New York: Oxford University Press.

Sinko, Päivi (2004) Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. *Lisensiaatintutkimus*. Helsingin yliopisto.

Sipilä, Anita (2011) *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017) *Julkaisuja 2017:5*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sousa, Liliana & Costa, Tania (2010) The multi-professional approach: front-line professional's behaviors and interactions. *International Journal of Social Welfare* 2010(19): 444–454.

Stalker, Carol & Mandell, Deena & Frensch, Karen & Havey, Cheryl & Wright, Margriet (2007) Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child and family social work*, 12(2), 182–191.

Suoninen, Eero (2012) *Identiteettien rakentuminen*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit*. Vastapaino: Tampere.

Titmuss, Richard M. (1976) *Commitment to welfare*. Lontoo: George Allen & Unwin.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Töttö, Pertti (2000) *Pirullisen positivismin paluu*. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Tampere: Vastapaino.

Väyrynen, Sanna & Lindh, Jari & Romakkaniemi, Marjo (2015) Päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen työntekijöiden neuvottelut professionaalisesta yhteisöllisyydestä. Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Tallinna: UniPress Global, 107–127.

Wikström, Ewa (2008) Boundary work as inner and outer dialogue: dieticians in Sweden. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 3(1), 59–77. Bradford.

Woody, Jane D. (2006) Prevention: Making a shadow component a real goal in social work. *Advances in Social Work* 7(2), 44–61.

Internet-lähteet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Viitattu 12.2.2019.

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 24.2.2018 ja 13.2.2019.

Lastensuojelun käsikirja

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>. Viitattu 13.2.2019.

Lastensuojelu 2016 (2017) Tilastoraportti 43/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3 Viitattu 18.2.2018.

Perhe-tutkimus (2015). Tilastokeskus. https://www.stat.fi/til/perh/2014/perh_2014_2015-05-28_tie_001_fi.html Viitattu 24.2.2018

Perustuslaki 731/1999 Viitattu 12.2.2019.

Pirkanmaa 2019 Työrukkanen loppuraportti 15.5.2017.

<http://www.pirkanmaa.fi/wp-content/uploads/Loppuraportti-lapsiperheiden-sosiaalipalvelut-ja-lastensuojelu.pdf> Viitattu 2.8.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV -Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 26.2.2019.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 Viitattu 24.2.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) <https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa#2> Viitattu 18.4.2019.

Talentia (2017) Arki Arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf Viitattu 17.4.2019.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietintö 2009. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 3.4.2019.

LIITE

Tutkijan käyttämä teemahaastattelurunko ja apukysymykset

Taustatiedot

- Sukupuoli, ikä, rooli työyhteisössä
- Työkokemus alalta, lisäkouluttautuminen
- Työskentely nykyisessä työtehtävässä (mistä asti)

Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö

- Kerrotko tavallisesta työpäivästäsi?
- Mitä työn sisältöön tai asiakkaisiin liittyviä asioita olet pohtinut lähiaikoina enemmän?
- Mitkä asiat puhuttavat työyhteisössäsi?
- Mitä ennaltaehkäisevä sosiaalityö on? Missä sitä tehdään?
- Miten ennaltaehkäisevä sosiaalityö näkyy arkipäivän työssäsi?
- Miten ennaltaehkäisyn ajatusta tulisi mielestäsi kehittää lapsiperheiden sosiaalityössä?

Kategorisointi sosiaalityössä

- Mitä ajattelet asiakkaiden kategorisoinnista tietyn ryhmän edustajaksi?
- Onko asiakkaalle hyötyä/haittaa siitä, että hänet kategorisoidaan tiettyihin asiakaskategorioihin?
- Millaisia kategorioita pystyt nimeämään omissa asiakkaissasi?
- Helpottaako asiakkaiden kategorisointi työtäsi?
- Tuleeko mieleen tilanteita, joissa asiakkaan kategorisointi johonkin ryhmään (esimerkiksi lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen) olisi vaikeuttanut asiakkaiden palveluiden saamista?

Rajatyö lastensuojelun ja perhepalveluiden välillä

- Miten määrittelisit sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden?
- Miten määrittelisit lastensuojelulain mukaisen asiakkuuden?
- Millaisia eroja näet lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkuuksien välillä?
- Millaisia ajatuksia rajanveto lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksien välillä herättää?
- Millaisia haasteita rajankäyntiin näiden kahden organisaation välillä sisältyy?
- Millä tavoin asiakkuuksien siirrot tapahtuvat konkreettisesti? Onko tälle määriteltä tietty mekanismi/työmuoto? Kuka asian esittää ja kuka tekee päätöksen siirrosta?
- Millaista retoriikkaa työntekijät käyttävät perustellessaan asiakkuuksien siirtoa?
- Onko siirron kannalta merkityksellistä, millaista retoriikkaa asiaa esittelevä henkilö käyttää?

Siirron perusteleminen

- Millä perustelet siirtoa perhepalveluista lastensuojeluun/ lastensuojelusta perhepalveluiden puolelle?

- Pystytkö tiivistämään syitä siirrolle? Millaisia syyt voivat esimerkiksi olla?
- Mitä ajattelet kriteeristöstä, jossa määriteltäisiin tietyt kriteerit lastensuojelun asiakkuuksille ja sosiaalihuoltolain mukaisille asiakkuuksille?
- Voidaanko edellä mainittua kriteeristöä luoda?
- Milloin kynnys siirrosta lastensuojelun asiakkuuteen/perhepalveluiden asiakkuuteen ylittyy? Voitko antaa esimerkkitalanteita?
- Mitä ajattelet ilmaisusta ”lastensuojelullinen huoli”? Mitä asioita se sisältää?
- Ovatko työntekijöiden käsitykset rajatyöstä ja siirtojen kriteereistä yhteneväisiä?
- Millaisia vaikutuksia mahdollisilla eroavilla käsityksillä on asiakkaiden yhdenvertaiselle kohtelulle?
- Millaisia vaikutuksia asiakkuuksien siirroilla on asiakkaiden kannalta erityisesti työntekijävaihdosten ja palveluiden näkökulmasta?
- Oletko huomannut tilanteita, joissa siirtojen perusteet ovat organisaatiolähtöisiä asiakkaan tarpeiden sijaan?

Vastuun ottaminen ja siirtäminen

- Oletko kohdannut tilanteita, joissa työntekijä ei ole ottanut vastuuta asiakkaasta, vaan on siirtänyt sitä toisen taholle?
- Milloin vastuun siirtäminen toiselle taholle on perusteltua?
- Millaisia tunteita rajatyö ja asiakkuuksien siirrot herättävät?
- Oletko kohdannut tilanteita, joissa työntekijä kyseenalaistaa toisen työntekijän tekemän arvioon asiakkuuden siirrosta?
- Millaisesta asiakkaasta on helppo ottaa vastuuta ja millaisesta ei?
- Millainen osa työtä asiakkuuksien siirrot organisaatiosta toiseen ovat?
- Kuormittaako rajatyö päivittäistä työtäsi?